

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

31.05.2021

№ 011-25

Санкт-Петербург

**О внесении изменений в приказ комитета по социальной защите населения
Ленинградской области от 31 января 2020 года № 5 "Об утверждении
административных регламентов предоставления на территории
Ленинградской области государственных услуг в сфере социальной защиты
населения"**

В целях приведения нормативных правовых актов Ленинградской области в соответствие с действующим законодательством приказываю:

1. В приказе комитета по социальной защите населения Ленинградской области от 31 января 2020 года № 5 "Об утверждении административных регламентов предоставления на территории Ленинградской области государственных услуг в сфере социальной защиты населения":

1.1. Пункт 1 дополнить подпунктом 1.41 следующего содержания:

"1.41. Административный регламент предоставления на территории Ленинградской области государственной услуги по выдаче удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в Ленинградской области (приложение 41)".

1.2. Дополнить приложением 41 (Административный регламент предоставления на территории Ленинградской области государственной услуги по выдаче удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в Ленинградской области) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней с даты его официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета
по социальной защите населения
Ленинградской области



А.Е. Толмачева

Приложение 41
к приказу комитета по социальной защите
населения
Ленинградской области
от 31.01.2020 № 5

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления на территории Ленинградской области государственной услуги по выдаче
удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в Ленинградской области

(сокращенное наименование - выдача удостоверения Дети ВОВ
(далее – регламент, государственная услуга)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования административного регламента услуги (описание услуги)

1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

Категории заявителей и их представителей, имеющих право выступать от их имени

1.2. Заявителями, имеющими право обратиться за получением государственной услуги, являются физические лица (далее - заявители), из числа граждан Российской Федерации, родившихся в период с 3 сентября 1927 года по 3 сентября 1945 года, являвшихся несовершеннолетними в период Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов, постоянно проживающих на территории Ленинградской области не менее пяти лет.

Представлять интересы заявителя имеют право от имени физических лиц (далее - представитель заявителя):

законные представители недееспособных или не полностью дееспособных заявителей;

уполномоченные лица, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством, и подтверждающей наличие у представителя прав действовать от лица заявителя.

Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

1.3. Информация о местах нахождения организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги (далее - Организации) и не являющихся многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, графиках работы, контактных телефонах (далее – сведения информационного характера) размещается:

на стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

на сайте Ленинградского областного государственного казенного учреждения «Центр социальной защиты населения» (далее – ЦСЗН): <http://www.cszn.info>;

на сайте комитета по социальной защите населения Ленинградской области: <http://social.lenobl.ru/>;

на сайте Государственного бюджетного учреждения Ленинградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГБУ ЛО «МФЦ»): <http://mfc47.ru/>;

на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области (далее - ПГУ ЛО) / на Едином портале государственных услуг (далее – ЕПГУ): www.gu.lenobl.ru/ www.gosuslugi.ru/;

в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Ленинградской области (далее – Реестр).

1.4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственной услуги предоставляется заявителю в устной, письменной или электронной форме.

Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги, в том числе посредством комплексного запроса, в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении государственной услуги, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и через порталы государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования в многофункциональном центре рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к

информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при наличии технической возможности).

Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги заявителем указывается (называется) дата заявления и номер заявления, обозначенные в расписке о приеме документов, полученной от ЦСЗН либо МФЦ при подаче документов.

1.5. Устное информирование осуществляется специалистами ЦСЗН по месту жительства заявителя при обращении заявителя за информацией лично или по телефону (за исключением информации, содержащей персональные сведения).

При обращении за информацией представителя заявителя, информация предоставляется представителю заявителя при наличии у него соответствующих полномочий. Специалист ЦСЗН, осуществляющий устное информирование, должен принять все меры для предоставления оперативной информации в ответе на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Время ожидания в очереди при обращении заявителя (представителя заявителя) за получением устного информирования не может превышать 15 минут.

При устном информировании по телефону специалист ЦСЗН должен назвать фамилию, имя, отчество, замещаемую должность и наименование ЦСЗН.

Если специалист ЦСЗН, к которому обратился заявитель (представитель заявителя), не может ответить на вопрос самостоятельно непосредственно в момент устного обращения, то он должен предложить обратиться к другому специалисту ЦСЗН либо обратиться в ЦСЗН с письменным запросом о предоставлении информации, либо назначить другое удобное для заявителя (представителя заявителя) время для повторного обращения, но не позднее следующего дня приема граждан.

1.6. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсимильной связи, через сеть Интернет).

Руководитель структурного подразделения ЦСЗН определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению заявителя (представителя заявителя).

Ответ на письменное обращение заявителя (представителя заявителя) предоставляется в простой, четкой и понятной форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

Ответ подписывается руководителем (исполняющим обязанности руководителя, заместителя руководителя) ЦСЗН и направляется в письменном виде способом доставки ответа, соответствующим способу обращения заявителя (представителя заявителя) за информацией, или способом доставки ответа, указанным в письменном обращении заявителя (представителя заявителя).

Информирование заявителя о ходе и результате предоставления государственной услуги в электронной форме осуществляется через личный кабинет заявителя на ПГУ ЛО/ЕПГУ, официальном сайте ГБУ ЛО «МФЦ».

Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена по электронной почте путем направления обращения по адресу электронной почты ЦСЗН, в том числе с приложением необходимых документов, заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью (ответ на обращение, направленное по электронной почте, направляется в виде электронного документа на адрес электронной почты отправителя обращения).

Специалист ЦСЗН оказывает содействие заявителю (представителю заявителя) в размещении им заявления и документов к нему через личный кабинет заявителя, расположенного на ПГУ ЛО либо на ЕПГУ.

Максимальный срок направления ответа составляет тридцать календарных дней с момента регистрации обращения заявителя (представителя заявителя).

Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Полное наименование государственной услуги: государственная услуга по выдаче удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в Ленинградской области (далее – государственная услуга, удостоверение).

Сокращенное наименование государственной услуги: выдача удостоверения Дети ВОВ.

Наименование органа исполнительной власти Ленинградской области (органа местного самоуправления), предоставляющего государственную услугу,
а также способы обращения заявителя

2.2. Государственную услугу предоставляет: комитет по социальной защите населения Ленинградской области (далее – Комитет).

2.2.1. В предоставлении государственной услуги участвуют:

Ленинградское областное государственное казенное учреждение «Центр социальной защиты населения», подведомственное Комитету (далее - ЦСЗН).

Действующие филиалы, отделы и удаленные рабочие места ГБУ ЛО «МФЦ», расположенные на территории Ленинградской области (далее – МФЦ).

2.2.2. Заявление на получение государственной услуги с комплектом документов принимаются:

1) при личной явке:

в МФЦ;

2) без личной явки:

в электронной форме через личный кабинет заявителя на ПГУ ЛО/ ЕПГУ.

2.2.3. Заявитель имеет право записаться на прием в МФЦ для подачи заявления о предоставлении государственной услуги следующими способами:

1) посредством ПГУ ЛО /ЕПГУ – в МФЦ;

2) по телефону – в МФЦ;

3) посредством сайта ГБУ ЛО «МФЦ»— в МФЦ.

Для записи заявитель выбирает любую свободную для приема дату и время в пределах установленного в МФЦ графика приема заявителей.

Результат предоставления государственной услуги,
а также способы получения результата

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения), информирование заявителя о получении решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения);

принятие решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) и информирование заявителя о получении решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

2.3.1. Результат предоставления государственной услуги предоставляется в соответствии со способом, указанным заявителем при подаче заявления и документов:

1) при личной явке:

в МФЦ;

2) без личной явки:

в электронной форме через личный кабинет заявителя на ПГУ ЛО/ ЕПГУ;

на электронную почту заявителя (представителя заявителя), указанную в заявлении.

2.3.2. Выдача оформленного удостоверения производится при личной явке в МФЦ.

Срок предоставления государственной услуги

2.4. Срок предоставления государственной услуги составляет 18 рабочих дней с даты регистрации заявления в ЦСЗН в соответствии с пунктом 2.13 настоящего регламента.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги:

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте комитета <http://social.lenobl.ru/> и в Реестре.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем:

- 1) заявление о предоставлении государственной услуги по форме согласно приложению 1 к настоящему регламенту;
- 2) согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению 2 к настоящему регламенту;
- 3) паспорт гражданина Российской Федерации (заявителя) либо иной документ, удостоверяющий в соответствии с законодательством Российской Федерации личность заявителя;
- 4) паспорт гражданина Российской Федерации (представителя заявителя) и документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя (в случае если документы подаются представителем заявителя).

2.6.1. Заявитель дополнительно к документам, перечисленным в пункте 2.6 настоящего регламента, представляет:

- 1) В случае получения дубликата удостоверения в связи с утратой, порчей, изменением фамилии (имени, отчества) заявитель дополнительно к документам, указанных в подпунктах 1 - 4, пункта 2.6 настоящего регламента, представляет:

а) в случае порчи удостоверения - пришедшее в негодность удостоверение, которое сдается при получении дубликата удостоверения;

б) в случае изменения фамилии (имени, отчества) лица, которому выдано удостоверение - удостоверение, подлежащее замене, которое сдается при получении дубликата удостоверения;

- 2) В случае если заявитель относится к лицам без определенного места жительства, гражданин представляет документы, содержащие сведения о последней регистрации по месту жительства на территории Ленинградской области.

2.6.2. Представитель заявителя из числа:

- 1) законных представителей (опекунов, попечителей) дополнительно представляет документ, удостоверяющий личность представителя (паспорт гражданина Российской Федерации, паспорт гражданина СССР, временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2П, удостоверение личности военнослужащего РФ) и постановление органа опеки и попечительства об установлении опеки или попечительства (в отношении граждан, находящихся под опекой или попечительством либо помещенных под надзор в медицинские организации, организации, оказывающие социальные услуги, или иные организации);

- 2) уполномоченных лиц дополнительно представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации, паспорт гражданина СССР, временное удостоверение личности гражданина РФ по форме № 2П, удостоверение личности военнослужащего РФ) и один из документов, оформленных в соответствии с действующим законодательством, подтверждающих наличие у представителя права действовать от лица

заявителя, и определяющих условия и границы реализации права представителя на получение государственной услуги, а именно:

а) доверенность, удостоверенную нотариально, либо главой местной администрации поселения и специально уполномоченным должностным лицом местного самоуправления поселения или главой местной администрации муниципального района и специально уполномоченным должностным лицом местного самоуправления муниципального района (в случае, если в поселении или расположенном на межселенной территории населенном пункте нет нотариуса), либо должностным лицом консульского учреждения Российской Федерации, уполномоченным на совершение этих действий;

б) доверенность, удостоверенную в соответствии с пунктом 2 статьи 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации и являющуюся приравненной к нотариальной:

доверенности военнослужащих и других лиц, находящихся на излечении в госпиталях, санаториях и других военно-лечебных учреждениях, которые удостоверены начальником такого учреждения, его заместителем по медицинской части, а при их отсутствии старшим или дежурным врачом;

доверенности военнослужащих, а в пунктах дислокации воинских частей, соединений, учреждений и военно-учебных заведений, где нет нотариальных контор и других органов, совершающих нотариальные действия, также доверенности работников, членов их семей и членов семей военнослужащих, которые удостоверены командиром (начальником) этих части, соединения, учреждения или заведения;

доверенности лиц, находящихся в местах лишения свободы, которые удостоверены начальником соответствующего места лишения свободы;

доверенности совершеннолетних дееспособных граждан, проживающих в стационарных организациях социального обслуживания, которые удостоверены администрацией этой организации или руководителем (его заместителем) соответствующего учреждения социальной защиты населения;

в) доверенность в простой письменной форме согласно приложениям 9 и 10 к настоящему регламенту.

2.6.3. Заявление о предоставлении государственной услуги заполняется в электронном виде в МФЦ или на ПГУ ЛО, или на ЕПГУ.

Заполненное заявление должно отвечать следующим требованиям:

написано на бланке по форме согласно приложению 1 к настоящему регламенту;

текст заявления должен быть написан на русском языке, записи хорошо читаемы и разборчивы, персональные данные заявителя указаны полностью;

не допускается использование сокращений и аббревиатур;

сведения, указанные в заявлении, не должны расходиться или противоречить прилагаемым к заявлению документам;

формат документа при обращении посредством ЕПГУ/ПГУ ЛО, формат сканирования при обращении посредством МФЦ – многостраничный pdf, расширением 150 dpi, в черно-белом или сером цвете.

В случае если заявитель по решению суда не признан недееспособным, лично явился на прием, но не может самостоятельно расписаться в заявлении ввиду болезни, неграмотности, физического недостатка либо иной причины, заявитель должен оформить доверенность в соответствии с действующим законодательством, подтверждающую наличие у представителя прав действовать от лица заявителя.

Копии представленных документов заверяются нотариально, либо учреждением (организацией), выдавшим оригинал документа, либо МФЦ при предъявлении заявителем (представителем заявителя) оригиналов документов, за исключением решения суда.

При отсутствии технической возможности поступления заявления в МФЦ посредством ПГУ ЛО или ЕПГУ, заявление подается заявителем через МФЦ.

2.6.4. Прилагаемые к заявлению документы должны позволять идентифицировать принадлежность документа заявителю (представителю заявителя) и отвечать следующим требованиям:

тексты документов написаны разборчиво, записи и печати в них хорошо читаемы;
фамилия, имя и отчество заявителя написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью специалиста органа (организации), выдавшего документ, его правопреемником или иным лицом, имеющим соответствующие полномочия;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования их содержания.

К документам, оформленным на иностранном языке, прилагается надлежащим образом заверенный в соответствии с законодательством Российской Федерации перевод на русский язык.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги) и подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.7. ЦСЗН в рамках межведомственного информационного взаимодействия для предоставления государственной услуги запрашивает следующие документы (сведения):

а) сведения о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации – при первичном обращении либо при изменении паспортных данных;

б) сведения о регистрации заявителя по месту жительства или месту пребывания в Ленинградской области (при отсутствии в паспорте заявителя отметки о регистрации по месту жительства в Ленинградской области);

в) в случае изменения фамилии, имени, отчества заявителя - сведения об актах гражданского состояния из Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния, в том числе:

сведения о государственной регистрации заключения брака;

сведения о государственной регистрации перемены имени;

сведения о государственной регистрации расторжения брака.

При отсутствии технической возможности на момент запроса документов (сведений), указанных в настоящем подпункте, посредством автоматизированной информационной системы межведомственного электронного взаимодействия Ленинградской области, документы (сведения) запрашиваются на бумажном носителе.

2.7.1. Заявитель вправе представить документы (сведения), указанные в пункте 2.7 настоящего регламента, по собственной инициативе, в том числе документ, подтверждающий проживание на территории Ленинградской области:

– документы регистрационного учета по месту жительства или по месту пребывания (свидетельство о регистрации по месту пребывания (форма № 3));

– копия решения суда об установлении факта проживания на территории Ленинградской области, с отметкой о дате вступления его в законную силу, заверенная судебным органом (при отсутствии регистрации по месту жительства или по месту пребывания на территории Ленинградской области);

2.7.2. Органы, предоставляющие государственную услугу, не вправе требовать:

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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), перечень документов Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации (за исключением получения услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включенных в перечни, предусмотренные частью 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ, а также документов и информации, предоставляемых в результате оказания таких услуг);

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги с указанием допустимых сроков приостановления в случае, если возможность приостановления предоставления государственной услуги предусмотрена действующим законодательством

2.8. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

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

2.9. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

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

отсутствие гражданства Российской Федерации;

отсутствие документального подтверждения факта рождения в период с 3 сентября 1927 года по 3 сентября 1945 года;

отсутствие факта постоянного проживания на территории Ленинградской области не менее пяти лет на дату подачи заявления.

Основаниями для отказа в выдаче дубликата удостоверения является отсутствие у лица факта выдачи удостоверения.

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

2.11 Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги

2.13. Срок приема заявления заявителя о предоставлении государственной услуги в ЦСЗН составляет:

при направлении заявления через МФЦ в ЦСЗН – в день поступления заявления в АИС «Соцзащита ЛО» или на следующий рабочий день (в случае направления документов в нерабочее время, в выходные, праздничные дни);

при направлении заявления в форме электронного документа посредством ЕПГУ или ПГУ ЛО - в день поступления заявления на ЕПГУ или ПГУ ЛО, или на следующий рабочий день (в случае направления документов в нерабочее время, в выходные, праздничные дни).

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях МФЦ.

2.14.2. Наличие на территории, прилегающей к зданию, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных транспортных средств бесплатно. На территории, прилегающей к зданию, в которых размещены МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.14.3. Помещения размещаются преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах здания, с предоставлением доступа в помещение инвалидам.

2.14.4. Здание (помещение) оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

2.14.5. Вход в здание (помещение) и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

2.14.6. В помещении организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

2.14.7. При необходимости работником МФЦ, инвалиду оказывается помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14.8. Вход в помещение и места ожидания оборудуются кнопками, а также содержат информацию о контактных номерах телефонов вызова работника для сопровождения инвалида.

2.14.9. Дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.14.10. Оборудование мест повышенного удобства с дополнительным местом для собаки-проводника и устройств для передвижения инвалида (костылей, ходунков).

2.14.11. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

2.14.12. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.14.13. Места ожидания и места для информирования оборудуются стульями (кресельными секциями, скамьями) и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них бланков документов, необходимых для получения государственной услуги, канцелярскими принадлежностями, а также информационными стендами, содержащими актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной услуги, и информацию о часах приема заявлений.

2.14.14. Места для проведения личного приема заявителей оборудуются столами, стульями, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показатели доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей):

- 1) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;
- 2) наличие указателей, обеспечивающих беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется услуга;
- 3) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге в ЦСЗН, МФЦ, по телефону, на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, посредством ЕПГУ, либо ПГУ ЛО;
- 4) предоставление государственной услуги любым доступным способом, предусмотренным действующим законодательством;
- 5) обеспечение для заявителя возможности получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ и (или) ПГУ ЛО;
- 6) возможность получения государственной услуги по экстерриториальному принципу;
- 7) возможность получения государственной услуги посредством комплексного запроса, предусмотренного постановлением Правительства Ленинградской области от 20.05.2019 N 228 "Об утверждении Перечня типовых составов взаимосвязанных государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ленинградской области по комплексному запросу, и Порядка организации предоставления взаимосвязанных государственных и (или) муниципальных услуг по комплексному запросу в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Ленинградской области".

2.15.2. Показатели доступности государственной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

- 1) наличие инфраструктуры, указанной в пункте 2.14 настоящего регламента;
- 2) исполнение требований доступности услуг для инвалидов;

3) обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

2.15.3. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата;

3) осуществление не более одного обращения заявителя в МФЦ при подаче документов на получение государственной услуги и не более одного обращения при получении результата в МФЦ;

4) отсутствие обоснованных жалоб на действия или бездействия должностных лиц ЦСЗН, поданных в установленном порядке.

2.15.4. После получения результата услуги, предоставление которой осуществлялось в электронном виде через ЕПГУ или ПГУ ЛО, либо посредством МФЦ, заявителю обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

Информация об услугах, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.16. Получение услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не требуется.

Получение согласований, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не требуется.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

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

2.17.1. Предоставление услуги по экстерриториальному принципу предусмотрено.

2.17.2. Подача запросов, документов, информации, необходимых для получения государственных услуг, предоставляемых в МФЦ, а также получение результатов предоставления таких услуг осуществляется в любом предоставляющем такие услуги подразделении соответствующего МФЦ при наличии соглашения, указанного в статье 15 Федерального закона №210-ФЗ, в пределах территории Ленинградской области по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания заявителя.

2.17.3. Предоставление государственной услуги в электронном виде осуществляется при технической реализации государственной услуги посредством ПГУ ЛО и/или ЕПГУ.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры по выдаче удостоверения (дубликата удостоверения):

1) принятие решения по форме согласно приложениям 3 – 6 к настоящему регламенту - 15 рабочих дней с даты регистрации заявления в ЦСЗН в соответствии с пунктом 2.13 настоящего регламента;

2) информирование гражданина о получении решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения) - 3 рабочих дня.

Выдача удостоверения производится МФЦ в день обращения заявителя или его представителя.

3.1.2. Принятие решения.

3.1.2.1. Основание для начала административной процедуры: поступление в ЦСЗН заявления и прилагаемых к нему документов должностному лицу, ответственному за принятие решения.

3.1.2.2. Содержание административного действия (административных действий), продолжительность и (или) максимальный срок его (их) выполнения: специалист ЦСЗН в соответствии с должностным регламентом в сроки, указанные в подпункте 1 подпункта 3.1.1 пункта 3.1 настоящего регламента:

1 действие: принимает в работу электронные документы в АИС «Соцзащита» в сроки, указанные в пункте 2.13 настоящего регламента;

2 действие: проводит проверку документов на комплектность и достоверность, проверку сведений, содержащихся в представленных заявлении и документах, в целях оценки их соответствия требованиям и условиям получения государственной услуги, формирует и направляет соответствующий(е) запрос(ы);

3 действие: готовит проект соответствующего распоряжения (приложения 3 – 6 к настоящему регламенту) с учетом поступивших запрашиваемых документов (сведений), его согласует и подписывает у руководителя ЦСЗН, формирует электронный образ распоряжения (приложения 3 и 5 к настоящему регламенту) и передает в личный кабинет заявителя и МФЦ. В случае принятия распоряжения согласно приложениям 4 и 6 к настоящему регламенту специалист ЦСЗН готовит письмо с указанием причины отказа (приложение 7 к настоящему регламенту).

3.1.2.3. Лицо, ответственное за выполнение административной процедуры: должностное лицо, ответственное за принятие решения.

3.1.2.4. Критерии принятия решения: наличие (отсутствие) у заявителя права на получение государственной услуги.

3.1.2.5. Результат выполнения административной процедуры: принятие соответствующего решения.

3.1.3. Информирование гражданина о получении решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения).

3.1.3.1. Основание для начала административной процедуры: подписанное решение, являющееся результатом предоставления государственной услуги, внесение сведений в АИС «Соцзащита».

3.1.3.2. Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения: специалист МФЦ в сроки, указанные в подпункте 2 подпункта 3.1.1 пункта 3.1 настоящего регламента:

после поступления результата предоставления государственной услуги в автоматизированную информационную систему обеспечения деятельности многофункциональных центров Ленинградской области (АИС МФЦ) работник МФЦ осуществляет информирование гражданина о получении решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения). Удостоверение (дубликат удостоверения) выдается МФЦ при наличии принятого ЦСЗН решения в день обращения заявителя или его представителя. Удостоверение подписывается уполномоченным должностным лицом, назначенным правовым актом МФЦ, и заверяется печатью МФЦ «Для документов».

3.1.3.3. Лицо, ответственное за выполнение административной процедуры: работник МФЦ, ответственный за информирование, оформление и выдачу удостоверения.

3.1.3.4. Результат выполнения административной процедуры: информирование гражданина о получении решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения).

3.2. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.2.1. Предоставление государственной услуги на ЕПГУ и ПГУ ЛО осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

3.2.2. Для получения государственной услуги через ЕПГУ или через ПГУ ЛО заявителю необходимо предварительно пройти процесс регистрации в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

3.2.3. Государственная услуга предоставляется через ПГУ ЛО, либо через ЕПГУ.

3.2.4. Для подачи заявления через ЕПГУ или через ПГУ ЛО заявитель должен выполнить следующие действия:

- пройти идентификацию и аутентификацию в ЕСИА;
- в личном кабинете на ЕПГУ или на ПГУ ЛО заполнить в электронном виде заявление на оказание государственной услуги и приложить к заявлению электронные документы;
- направить пакет электронных документов в ЦСЗН посредством функционала ЕПГУ или ПГУ ЛО.

3.2.5. В результате направления пакета электронных документов посредством ПГУ ЛО, либо через ЕПГУ в соответствии с требованиями пункта 3.2.4 в АИС «Соцзащита ЛО» производится автоматическая регистрация поступившего пакета электронных документов и присвоение пакету уникального номера дела. Номер дела доступен заявителю в личном кабинете ПГУ ЛО или ЕПГУ.

3.2.6. При предоставлении государственной услуги через ПГУ ЛО, либо через ЕПГУ, должностное лицо ЦСЗН выполняет действия, указанные в пункте 3.1 настоящего регламента.

После рассмотрения документов и принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги заполняет предусмотренные в АИС «Соцзащита ЛО» формы о принятом решении и переводит дело в архив АИС «Соцзащита ЛО».

Информирование заявителя о принятом решении производится с помощью указанных в заявлении средств связи: в письменном виде в МФЦ, либо электронным документом, подписанным усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, принявшего решение, через личный кабинет ПГУ ЛО или ЕПГУ, либо по электронной почте, указанной в заявлении.

3.2.7. В случае поступления всех документов, указанных в пунктах 2.6 – 2.6.3 настоящего регламента, днем обращения за предоставлением государственной услуги считается дата регистрации приема документов на ПГУ ЛО или ЕПГУ.

Информирование заявителя о ходе и результате предоставления государственной услуги осуществляется в электронной форме через личный кабинет заявителя, расположенный на ПГУ ЛО, либо на ЕПГУ.

3.2.8. ЦСЗН при поступлении документов от заявителя посредством ПГУ ЛО или ЕПГУ по требованию заявителя направляет результат предоставления услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица, принявшего решение (в этом случае заявитель при подаче запроса на предоставление услуги отмечает в соответствующем поле такую необходимость).

Информирование заявителя о принятом решении осуществляется в день регистрации результата предоставления государственной услуги ЦСЗН.

Результат предоставления государственной услуги в форме решения направляется работником ЦСЗН в МФЦ в электронном виде посредством АИС «Соцзащита ЛО» в АИС МФЦ.

МФЦ осуществляет оформление удостоверения на бумажном носителе и последующую их выдачу заявителям на основании соответствующего решения ЦСЗН (при технической возможности передачи в ГБУ ЛО «МФЦ» результатов предоставления государственных услуг по заявлениям, поданным заявителями посредством ПГУ ЛО/ЕПГУ).

3.3 Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.3.1. В случае, если в выданных в результате предоставления государственной услуги документах допущены опечатки и ошибки, то заявитель вправе представить в ЦСЗН непосредственно, или ЕПГУ/ПГУ ЛО подписанное, или оформленное в форме электронного документа заявление о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением сути допущенных опечатки и (или) ошибки и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

3.3.2. В течение 5 рабочих дней со дня приема заявления об исправлении опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах ответственный работник ЦСЗН устанавливает наличие опечатки (ошибки) в электронном образе распоряжения и оформляет результат предоставления государственной услуги (документ) с исправленными опечатками (ошибками) или направляет заявителю уведомление с обоснованным отказом в оформлении документа с исправленными опечатками (ошибками) (приложение 8 к настоящему регламенту). Результат предоставления государственной услуги (документ) ЦСЗН направляет способом, указанным в заявлении.

В случае установления опечатки (ошибки) в оформленном удостоверении, работник МФЦ оформляет результат предоставления государственной услуги (документ) с исправленными опечатками (ошибками) в день приема заявления, либо назначает время для повторного обращения, но не позднее следующего дня приема граждан.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1. Текущий контроль осуществляется постоянно ответственными должностными лицами ЦСЗН по каждой процедуре в соответствии с установленными настоящим регламентом содержанием действий и сроками их осуществления, а также путем проведения руководителем (заместителем руководителя) ЦСЗН проверок исполнения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

4.2. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги Комитетом проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным руководителем Комитета.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки).

Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной внеплановой проверки. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства комитета.

О проведении проверки издается правовой акт Комитета о проведении проверки исполнения настоящего регламента.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

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

4.3. Должностные лица, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим регламентом, несут ответственность за соблюдением требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель ЦСЗН несет ответственность за обеспечение предоставления государственной услуги.

Специалисты ЦСЗН при предоставлении государственной услуги несут ответственность:

за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении государственной услуги;

за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических лиц.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ЛИБО ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, РАБОТНИКА МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

5.1. Заявители либо их представители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) ЦСЗН, должностного лица ЦСЗН, ответственного за предоставление государственной услуги, многофункционального центра, работника многофункционального центра являются, в том числе:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 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 Ленинградской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области 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 Ленинградской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области;

7) отказ ЦСН, должностного лица ЦСН, ответственного за предоставление государственной услуги, многофункционального центра, работника многофункционального центра 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 многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 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 принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Ленинградской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункционального центра, 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 от 27.07.2010 № 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 от 27.07.2010 № 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 соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ЦСН, либо в Комитет, ГБУ ЛО «МФЦ», либо в Комитет экономического развития и инвестиционной деятельности Ленинградской области, являющийся учредителем ГБУ ЛО «МФЦ» (далее – учредитель ГБУ ЛО «МФЦ»).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ЦСЗН подаются руководителю ЦСЗН. Жалобы на решения и действия (бездействие) ЦСЗН подаются в Комитет.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГБУ ЛО «МФЦ» подаются руководителю многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) ГБУ ЛО «МФЦ» подаются учредителю ГБУ ЛО «МФЦ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) ЦСЗН, должностного лица ЦСЗН, ответственного за предоставление государственной услуги, руководителя ЦСЗН, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ЦСЗН, ЕПГУ либо ПГУ ЛО, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, ЕПГУ либо ПГУ ЛО, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- наименование ЦСЗН, должностного лица ЦСЗН, ответственного за предоставление государственной услуги, филиала, отдела, удаленного рабочего места ГБУ ЛО «МФЦ», его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ЦСЗН, должностного лица ЦСЗН, ответственного за предоставление государственной услуги, филиала, отдела, удаленного рабочего места ГБУ ЛО «МФЦ», его работника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ЦСЗН, должностного лица ЦСЗН, ответственного за предоставление государственной услуги, филиала, отдела, удаленного рабочего места ГБУ ЛО «МФЦ», его работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы, в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.6. Жалоба, поступившая в ЦСЗН, Комитет, ГБУ ЛО «МФЦ», учредителю ГБУ ЛО «МФЦ», подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ЦСЗН, ГБУ ЛО «МФЦ», в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- 1) жалоба удовлетворяется, 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 субъектов Российской Федерации;

- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения

жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

– в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых ЦСЗН, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

– в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

VI. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

6.1. Предоставление государственной услуги посредством МФЦ осуществляется в подразделениях ГБУ ЛО «МФЦ» при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между ГБУ ЛО «МФЦ» и ЦСЗН (далее – соглашение). Предоставление государственной услуги в иных МФЦ осуществляется при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между ГБУ ЛО «МФЦ» и иным МФЦ.

6.2. В случае подачи документов в ЦСЗН посредством МФЦ работник МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения государственной услуги, выполняет следующие действия:

а) удостоверяет личность заявителя или личность и полномочия представителя заявителя - в случае обращения физического лица;

б) определяет предмет обращения;

в) проводит проверку правильности заполнения обращения;

г) проводит проверку укомплектованности пакета документов;

д) осуществляет сканирование представленных документов, формирует электронное дело, все документы которого связываются единым уникальным идентификационным кодом, позволяющим установить принадлежность документов конкретному заявителю и виду обращения за государственной услугой;

е) заверяет каждый документ дела своей электронной подписью (далее - ЭП);

ж) направляет копии документов и реестр документов в ЦСЗН по месту проживания заявителя, определяемого работником МФЦ на основании представленных документов, в электронном виде (в составе пакетов электронных дел) в день обращения заявителя в МФ;

з) оформляет удостоверение при получении от ЦСЗН соответствующего распоряжения.

По окончании приема документов специалист МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

6.2.1. При установлении работником МФЦ представление заявителем неполного комплекта документов, указанных в пункте 2.6 -2.6.2 настоящего регламента, и наличие в пункте 2.9 настоящего регламента соответствующего основания для отказа в приеме документов, работник МФЦ выполняет в соответствии с настоящим регламентом следующие действия:

сообщает заявителю, какие необходимые документы им не представлены;

предлагает заявителю представить полный комплект необходимых документов, после чего вновь, обратиться за предоставлением государственной услуги;

предлагает заявителю представить полный комплект необходимых документов, после чего, обратиться повторно с полным комплектом необходимых документов;

распечатывает расписку о предоставлении консультации с указанием перечня документов, которые необходимо заявителю представить для получения государственной услуги, и вручает ее заявителю.

6.3. Работник МФЦ осуществляет по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка или посредством смс-информирования) информирование гражданина о принятом решении не позднее трех рабочих дней с даты получения от ЦСЗН результата рассмотрения заявления в форме электронного документа (распоряжение о выдаче удостоверения/об отказе в выдаче) для последующего оформления удостоверения при принятии положительного решения.

В случае подачи документов посредством ЕПГУ, ПГУ ЛО информирование граждан по результатам предоставления услуги осуществляется МФЦ посредством личного кабинета указанных порталов.

6.4. Работник МФЦ, ответственный за его выдачу, проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя или личность и полномочия представителя заявителя, после чего оформленное удостоверение вручает под роспись непосредственно заявителю (представителю заявителя), которая фиксируется в журнале выдачи удостоверений, сертификатов.

В случае порчи удостоверения заявитель (представитель заявителя) сдает ранее выданное удостоверение работнику МФЦ под подпись, которая фиксируется в журнале выдачи удостоверений, сертификатов.

6.5. Работник МФЦ в течение двух рабочих дней со дня выдачи оформленного удостоверения (дубликата удостоверения) заявителю направляет в ЦСЗН информацию, подтверждающую факт выдачи удостоверения.

Информация направляется в электронном виде посредством автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров Ленинградской области и должна содержать сведения о фамилии имени отчестве заявителя, дате рождения, адресе проживания, дате получения удостоверения заявителем, серии и номере удостоверения. В случае отсутствия технической возможности осуществляется передача реестра выдачи удостоверения посредством курьерской доставки, организованной силами МФЦ.

6.6. Работник МФЦ ежеквартально не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным, передает в ЦСЗН по акту приема-передачи удостоверения (дубликаты удостоверения), оформленные МФЦ, но не полученные гражданами в течение трех месяцев со дня оформления; испорченные бланки удостоверений; сданные гражданами удостоверения, пришедшие в негодность; сданные гражданами удостоверения, подлежащие замене, в случае изменения фамилии (имени, отчества); скан-образ журнала выдачи удостоверений, содержащий подпись заявителя (представителя заявителя), отчет об использовании бланков удостоверений.

6.7. При обращении гражданина в МФЦ по истечении трех месяцев со дня оформления удостоверения, но не позднее шести месяцев со дня оформления удостоверения, работник МФЦ, в случае если удостоверение было возвращено в ЦСЗН, предлагает гражданину оформить заявление в произвольной форме о возврате удостоверения из ЦСЗН для получения в МФЦ с указанием причин не востребованности удостоверения. ЦСЗН в течение пяти рабочих дней возвращает удостоверение (дубликат удостоверения) в МФЦ для выдачи заявителю или его представителю.

6.8. При вводе безбумажного электронного документооборота административные процедуры регламентируются нормативным правовым актом Ленинградской области, устанавливающим порядок электронного (безбумажного) документооборота в сфере государственных услуг

Приложение 1
к административному регламенту предоставления
на территории Ленинградской области
государственной услуги по
выдаче удостоверения детям войны

Форма

В _____
(наименование ЦСЭН)

от заявителя _____
(фамилия, имя, отчество заполняется заявителем)

от представителя заявителя _____
(фамилия, имя, отчество заполняется представителем заявителя от имени заявителя)

_____ (указать фамилию, имя, отчество заявителя)

Адрес места жительства заявителя _____
(почтовый индекс, район, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Адрес места пребывания заявителя _____
(почтовый индекс, район, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

Последний адрес проживания до переезда в Ленинградскую область _____
(заполняется в случае переезда)

_____ (почтовый индекс, район, населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира)

_____ страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) – при наличии

телефон _____

электронный адрес _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении государственных (ой) услуг(и)

Прошу (поставить отметку «V»)

	Выдать удостоверение Дети Великой Отечественной войны, проживающие в Ленинградской области
	выдать дубликат удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в Ленинградской области
	объяснения обстоятельств утраты (порчи) удостоверения _____
	Дата выдачи удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в Ленинградской области _____
	наименование органа, выдавшего удостоверение _____

В случае изменения фамилии, имени, отчества указывается фамилия, имя, отчество до изменения и основание изменений (указывается обстоятельство изменения) _____

Сведения о представителе заявителя при подаче документов представителем заявителя

Фамилия, имя, отчество (при наличии)		
Документ, удостоверяющий личность	вид документа	
	серия и номер	
	наименование органа, выдавшего документ	
	дата выдачи	
	код подразделения	

К заявлению прилагаю:

№ п/п	Наименование документа	Количество документов

Согласен на запрос документов (сведений), необходимых для предоставления государственных(ой) услуг(и).
Предупрежден(а) о том, что:

при представлении заведомо ложных и (или) недостоверных сведений, а также при умолчании о фактах, влекущих отказ в предоставлении, прекращение предоставления мер(ы) социальной поддержки, предусмотрена уголовная ответственность статьей 159.2 Уголовного кодекса Российской Федерации.

при запросе документов (сведений) ЦСЗН, необходимых для предоставления государственных(ой) услуг(и), вопрос предоставления государственных(ой) услуг(и) будет рассмотрен после получения сведений и о возможности предоставления таких документов (сведений) по собственной инициативе.

Подтверждаю, что сведения, сообщенные мной в настоящем заявлении точны и исчерпывающи.

Результат рассмотрения заявления прошу:

☐	выдать на руки в МФЦ, расположенном по адресу <*>: Ленинградская область,
☐	направить в электронной форме в личный кабинет на ПГУ ЛО/ЕПГУ
☐	направить по электронной почте, указанной в заявлении

Прошу выдать оформленное удостоверение в МФЦ, расположенном по адресу <*>: Ленинградская область,

(подпись) (фамилия, инициалы заявителя (представителя заявителя)) _____ (дата)

<*> Адрес МФЦ указывается при подаче документов посредством ПГУ ЛО/ЕПГУ либо при подаче документов в МФЦ, находящегося по другому адресу.

Приложение 2
к административному регламенту предоставления
на территории Ленинградской области
государственной услуги по выдаче удостоверения детям войны

Я, _____ Согласие гражданина на обработку персональных данных

(Ф.И.О. заявителя (представителя заявителя) полностью)

« _____ » _____ года рождения,

Документ, удостоверяющий личность (заявителя, представителя заявителя)

Серия _____ номер _____ Дата выдачи « _____ » _____ г.
кем выдан _____

Адрес проживания: _____

Полномочия подтверждены _____

(наименование и реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя)

В соответствии с пунктом 4 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие _____

(наименование органа социальной защиты, адрес – далее оператор)

- ☐ на обработку моих персональных данных (фамилии, имени, отчества, даты рождения, паспортных данных, адреса места жительства, сведений, содержащихся в представленных документах, фотографии)
- ☐ на обработку персональных данных членов моей семьи (фамилии, имени, отчества, даты рождения, паспортных данных, адреса места жительства, сведений, содержащихся в представленных документах, фотографии)
- ☐ на обработку персональных данных (фамилии, имени, отчества, даты рождения, паспортных данных, адреса места жительства, сведений, содержащихся в представленных документах, фотографии)

(указывается фамилия, имя, отчество заявителя)

с целью получения государственных услуг в сфере социальной защиты населения, а именно сбор, использование, систематизацию, передачу, накопление, блокирование, хранение, уничтожение (обновление, изменение), распространение, в том числе передачу третьим лицам: федеральным органам исполнительной власти и их территориальным органам, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации и подведомственным им государственным учреждениям, органам местного самоуправления и подведомственным им муниципальным учреждениям и другим организациям, учреждениям и ведомствам, участвующим в предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также осуществление любых иных действий с персональными данными заявителя, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Оператор гарантирует, что обработка персональных данных осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

Я проинформирован (а), что оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.

Настоящее согласие действует до даты его отзыва, указанного в личном заявлении, заполненного в произвольной форме, поданного оператору.

(подпись)

(фамилия, инициалы заявителя (представителя заявителя))

« _____ » _____ 20 _____ г.

Приложение 3
к административному регламенту предоставления
на территории Ленинградской области
государственной услуги по выдаче удостоверения детям войны

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

(наименование ЦСЗН)

РАСПОРЯЖЕНИЕ № от

Номер дела
Гр.
Адрес проживания
Соцкатегория

В соответствии с _____
(указываются наименования нормативных правовых актов)

оформить и выдать удостоверение Дети Великой Отечественной войны, проживающие в
Ленинградской области

Наименование должности
руководителя ЦСЗН

(подпись)

(фамилия, инициалы)

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

(наименование ЦСЗН)

РАСПОРЯЖЕНИЕ № _____ от _____

Номер дела
Гр.
Адрес проживания
Соцкатегория

В соответствии с _____
(указываются наименования нормативных правовых актов)

Отказать в выдаче удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в
Ленинградской области

Причина отказа:

Наименование должности
руководителя ЦСЗН

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Приложение 5
к административному регламенту предоставления
на территории Ленинградской области
государственной услуги по выдаче удостоверения детям войны

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

(наименование ЦСЗН)

РАСПОРЯЖЕНИЕ № _____ от _____

Номер дела

Гр.

Адрес проживания

Соцкатегория

В соответствии с _____
(указываются наименования нормативных правовых актов)

оформить и выдать дубликат удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в
Ленинградской области

в связи с _____ (указывается причина выдачи: утратой либо порчей)

Наименование должности
руководителя ЦСЗН

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Приложение 6
к административному регламенту предоставления
на территории Ленинградской области
государственной услуги по выдаче удостоверения детям войны

АДМИНИСТРАЦИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Номер дела
Гр.
Адрес проживания
Соцкатегория

В соответствии с _____
(указываются наименования нормативных правовых актов)

Отказать в выдаче дубликата удостоверения Дети Великой Отечественной войны, проживающие в
Ленинградской области

Причина отказа:

Наименование должности
руководителя ЦСЗН

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Приложение 7
к административному регламенту предоставления
на территории Ленинградской области
государственной услуги по выдаче удостоверения детям войны

Угловой штамп ЦСЗН

(И.О.Ф заявителя)

(адрес, индекс заявителя)

Уважаемый (ая) _____
(имя, отчество)

В соответствии _____
(указываются наименования правовых актов)

отказано в выдаче удостоверения _____

Наименование должности
руководителя ЦСЗН _____

Исп. _____
(Ф.И.О., телефон)

Приложение 8
к административному регламенту предоставления
на территории Ленинградской области
государственной услуги по выдаче удостоверения детям войны

Угловой штамп ЦСЗН

(И.О.Ф заявителя)

(адрес, индекс заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в оформлении документа с исправленными опечатками (ошибками)

Уважаемый (ая) _____
(имя, отчество)

В соответствии с _____
(указываются наименования нормативных правовых актов)

отказать в _____

Приложение:

Наименование должности
руководителя ЦСЗН

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Исп. _____
(Ф.И.О., телефон)

Примерная форма доверенности

ДОВЕРЕННОСТЬ
на получение государственной(ых) услуг(и)

_____ "___" _____ 20__ г.

Я, _____
(Ф.И.О. доверителя полностью), "___" _____ г. рождения,
паспорт серии _____ N _____, выдан _____
"___" _____ г., зарегистрированный(ая) по адресу: _____,
проживающий(ая) по адресу: _____, настоящей
доверенностью уполномочиваю социального работника _____
(наименование учреждения социального обслуживания)

_____ (Ф.И.О. доверенного лица полностью),
"___" _____ год рождения, паспорт серии _____ N _____, выдан
"___" _____ г., зарегистрированного(ую) по адресу: _____,
проживающего(ую) по адресу: _____,
в целях получения государственной(ых) услуг(и) _____
(наименование государственной(ых) услуг(и))

быть моим представителем в ЦСЗН и (или) МФЦ, в связи с чем совершать от моего имени
следующие действия:

- подавать от моего имени заявление на получение указанной(ых) государственной(ых)
услуг(и) с приложением всех необходимых документов;
- давать согласие на обработку моих персональных данных с целью и в объемах, необходимых
для предоставления указанной(ых) государственной(ых) услуг(и);
- получать результат указанной(ых) государственной(ых) услуг(и);
- расписываться за меня и совершать иные действия, связанные с получением указанной(ых)
государственной(ых) услуг(и).

Полномочия по настоящей доверенности не могут быть переданы другим лицам.
Доверенность выдана сроком на _____ месяц(ев).

Доверитель _____
(Ф.И.О. доверителя полностью) _____ (подпись)

отметка руководителя учреждения социального обслуживания, подтверждающая факт социального обслуживания
заявителя социальным работником учреждения социального обслуживания, подпись руководителя и печать
учреждения социального обслуживания

Примерная форма доверенности

ДОВЕРЕННОСТЬ
на получение государственной(ых) услуг(и)
(простая письменная форма)

Я, _____ " " _____ 20__ г.

(Ф.И.О. доверителя полностью), " " _____ г. рождения,
паспорт серии _____ N _____, выдан _____
" " _____ г., зарегистрированный(ая) по адресу: _____,
проживающий(ая) по адресу: _____, настоящей
доверенностью уполномочиваю _____

(Ф.И.О. доверенного лица полностью),
" " _____ год рождения, паспорт серии _____ N _____, выдан
" " _____ г., зарегистрированного(ую) по адресу: _____,
проживающего(ую) по адресу: _____,
в целях получения государственной(ых) услуг(и) _____
(наименование государственной(ых) услуг(и))

быть моим представителем в ЦСЗН и (или) МФЦ, в связи с чем совершать от моего имени
следующие действия:
-подавать от моего имени заявление на получение указанной(ых) государственной(ых)
услуг(и) с приложением всех необходимых документов;
-давать согласие на обработку моих персональных данных с целью и в объемах, необходимых
для предоставления указанной(ых) государственной(ых) услуг(и);
-получать результат указанной(ых) государственной(ых) услуг(и);
-расписываться за меня и совершать иные действия, связанные с получением указанной(ых)
государственной(ых) услуг(и).

Полномочия по настоящей доверенности не могут быть переданы другим лицам.
Доверенность выдана сроком на _____ месяц(ев).

Доверитель _____
(Ф.И.О. доверителя полностью) _____ (подпись)