

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.10.2017

№ 54

Великий Новгород

**Об утверждении административного регламента государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по предоставлению государственной услуги по выдаче сертификата (дубликата сертификата) на региональный капитал «Семья»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» департамент труда и социальной защиты населения Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по предоставлению государственной услуги по выдаче сертификата (дубликата сертификата) на региональный капитал «Семья».

2. Признать утратившим силу постановление департамента от 25.05.2017 № 31 «Об утверждении административного регламента государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по выдаче сертификата (дубликата сертификата) на региональный капитал «Семья»».

3. Опубликовать постановление в газете «Новгородские ведомости» и разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

Исполняющая обязанности  
руководителя департамента **А.В. Тимофеева**



УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
департамента труда и социальной защиты  
населения Новгородской области  
от 19.10.2017 № 54

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
государственного областного казенного учреждения «Центр  
по организации социального обслуживания и предоставления  
социальных выплат» по предоставлению государственной услуги  
по выдаче сертификата (дубликата сертификата)  
на региональный капитал «Семья»**

## 1. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» (далее - учреждение) по предоставлению государственной услуги по выдаче сертификата (дубликата сертификата) на региональный капитал «Семья» (далее – государственная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) учреждения, порядок его взаимодействия с физическими или юридическими лицами, иными органами государственной власти и местного самоуправления, а также учреждениями и организациями при осуществлении полномочий по выдаче сертификата (дубликата) на региональный капитал «Семья» и порядок взаимодействия между участниками правоотношений, возникающих при предоставлении государственной услуги (далее – Административный регламент).

### 1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителем на предоставление государственной услуги является один из родителей, усыновителей (одиноким родитель, усыновитель), постоянно проживающий на территории Новгородской области не менее двух лет до дня рождения (усыновления) третьего и каждого последующего ребенка, с которым связано приобретение права на региональный капитал «Семья» и проживающий на территории Новгородской области (далее-заявитель).

Для получения государственной услуги в электронном виде используется личный кабинет физического лица.

1.2.2. Право на получение сертификата на региональный капитал «Семья» имеет один из родителей (усыновителей) при условии, что на момент подачи заявления о выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» семья имеет не менее трех детей, включая совершеннолетних, которые на момент рождения (усыновления) ребенка, с которым возникло право на дополнительные меры социальной поддержки, были несовершеннолетними.

1.2.3. Для определения очередности рождения (усыновления) ребенка не учитываются предыдущие дети:

- 1) в отношении которых родители (оба либо один из них), одинокий родитель ограничены в родительских правах;
- 2) в отношении которых родители (оба либо один из них), одинокий родитель лишены родительских прав;
- 3) находящиеся под опекой (попечительством);
- 4) находящиеся на полном государственном обеспечении;
- 5) в отношении которых отменено усыновление.

1.2.4. В случае рождения двойни и более детей либо усыновления двух и более детей одновременно, которые являются третьими или последующими детьми, государственная услуга предоставляется на каждого ребенка.

1.2.5. От имени заявителей в целях получения государственной услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их соответствующими полномочиями заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.2.6. Дубликат сертификата выдается, если сертификат пришел в негодность или утрачен.

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

1.3.1. Местонахождение государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» (далее-учреждение): Большая Московская ул., д. 29/10, Великий Новгород, Россия, 173004.

Справочные телефоны учреждения:

приемная учреждения: 8 (8162) 66-52-85, факс 8 (8162) 66-52-85.

Адрес электронной почты учреждения: [centrsubsid.nov@mail.ru](mailto:centrsubsid.nov@mail.ru).

Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов структурных подразделений учреждения, принимающих документы на предоставление государственной услуги по месту жительства заявителя (далее - структурное подразделение учреждения), содержатся на интерактивном портале Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://social53.ru/> (далее – портал Департамента);

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги учреждением:

Понедельник, среда, пятница: с 8.30 до 17.30 (перерыв 13.00 – 14.00);

вторник, четверг – неприёмные дни;

выходные дни – суббота, воскресенье.

Местонахождение государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГОАУ «МФЦ»): ул. Псковская, д. 28, корп. 1, Великий Новгород, Россия, 173015.

Телефон/факс ГОАУ «МФЦ»: 8 (8162) 500-252.

Официальный сайт ГОАУ «МФЦ»: [mfc53.novreg.ru](http://mfc53.novreg.ru).

Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов отделов (управлений) ГОАУ «МФЦ», содержатся на сайте ГОАУ «МФЦ» по электронному адресу: [mfc53.novreg.ru](http://mfc53.novreg.ru).

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

- 1) в учреждении при личном обращении либо письменном обращении заинтересованного лица;
- 2) с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
- 3) посредством размещения на портале Департамента;
- 4) посредством размещения сведений на информационных стендах учреждения;
- 5) специалистами ГОАУ «МФЦ».

1.3.2. В рамках информирования заявителей о порядке предоставления государственной услуги функционируют информационные порталы:

- 1) региональная государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru/> (далее – региональный портал);
- 2) федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru/> (далее – федеральный портал);
- 3) портал Департамента.

1.3.3. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость изложения информации;
- 3) полнота информирования;
- 4) наглядность форм предоставляемой информации;
- 5) удобство и доступность получения информации;
- 6) оперативность предоставления информации.

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги:

1) на информационных стендах, размещаемых в помещениях структурных подразделений учреждения, содержится следующая информация:

- фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием документов и консультирование;

- график (режим) работы, контактные телефоны специалистов, адреса информационных порталов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

- порядок обжалования решения, действия или бездействия учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

- форма и образец заполнения заявления.

2) на портале Департамента содержится следующая информация:

структура учреждения;

места нахождения, график (режим) работы учреждения, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

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

3) на региональном портале содержится следующая информация:

места нахождения, график (режим) работы учреждения, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

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

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

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

4) на федеральном портале содержится следующая информация:

место нахождения, график (режим) работы учреждения, контактная информация;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

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

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

1.3.5. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения и графику работы структурного подразделения учреждения по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя, месту нахождения и графику работы отдела МФЦ по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя, Интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов структурного подразделения учреждения и МФЦ, принимающих документы на предоставление

государственной услуги;

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

3) времени приема документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов);

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

По письменному обращению гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

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

Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

1) публикации информационных материалов в СМИ и в сети Интернет;

2) оформления информационных стендов.

Консультации осуществляются в соответствии с режимом работы учреждения и ГОАУ «МФЦ».

Консультирование по вопросам предоставления услуги предоставляется специалистами в устной и письменной форме бесплатно.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Государственная услуга по выдаче сертификата (дубликата сертификата) на региональный капитал «Семья».

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

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет государственное областное казенное учреждение «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат».

2.2.2. Учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденный нормативным правовым актом Новгородской области.

2.3.2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть поданы через ГОАУ «МФЦ».

## **2.3. Описание результата предоставления государственной услуги**

Конечными результатами государственной услуги являются:

1) предоставление сертификата на региональный капитал «Семья», выдача дубликата сертификата на региональный капитал «Семья»;

2) отказ в выдаче сертификата на региональный капитал «Семья», дубликата сертификата на региональный капитал «Семья».

## **2.4. Срок предоставления государственной услуги**

2.4.1. Решение о предоставлении или об отказе в выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» принимается в течение 30 рабочих дней со дня приема (регистрации) заявления со всеми необходимыми документами, предусмотренными пунктом 2.6 Административного регламента.

2.4.2. В случае принятия решения о предоставлении сертификата на региональный капитал «Семья» его выдача осуществляется в течение 30 рабочих дней со дня принятия решения.

2.4.3. В течение 5 календарных дней со дня принятия решения о выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» или об отказе в его выдаче учреждение направляет заявителю письменное уведомление о выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» либо уведомление об отказе в его выдаче.

2.4.5. Решение о предоставлении или об отказе в выдаче дубликата сертификата на региональный капитал «Семья» принимается в течение 10 календарных дней со дня регистрации заявления на выдачу дубликата сертификата на региональный капитал «Семья».

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета. 1993, 25 декабря.);

Гражданским кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства РФ, 05.12.1994, № 32, Ст. 3301);

Семейным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 01.01.1996, № 1, ст. 16);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, № 95, 05.05.2006);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, № 168, 30.07.2010);

областным законом от 16.05.2011 № 997-ОЗ «О дополнительных мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории Новгородской области» (газета «Новгородские ведомости», № 55, 24.05.2011);

постановлением Правительства Новгородской области от 05.05.2015 № 188 «О сертификате на региональный капитал «Семья» (газета «Новгородские ведомости» (официальный выпуск), № 19, 08.05.2015);

постановлением Правительства Новгородской области от 19.05.2015 № 213 «О средствах регионального капитала «Семья» (газета «Новгородские ведомости» (официальный выпуск), № 21, 22.05.2015);

положением о департаменте труда и социальной защиты населения Новгородской области, утвержденным постановлением Администрации области от 15.02.2008 № 39 (газета «Новгородские ведомости», № 28, 12.03.2008).

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.6.1. Для получения сертификата на региональный капитал «Семья» заявитель представляет в учреждения либо в ГОАУ «МФЦ» по месту жительства по истечении полутора лет со дня рождения (усыновления) третьего и каждого последующего ребенка следующие документы:

заявление на выдачу сертификата на региональный капитал «Семья» согласно приложению № 2 к Порядку подачи заявления и выдачи сертификата на региональный капитал «Семья», утвержденному постановлением Правительства Новгородской области от 05.05.2016 №188 «О сертификате на региональный капитал «Семья» (далее – Порядок);

копию паспорта заявителя (иного документа, удостоверяющего личность заявителя);

копии свидетельств о рождении (усыновлении) детей;

копии свидетельства о браке (если брак зарегистрирован);

копии документов, подтверждающих смену фамилии матери, отца детей (копию свидетельства о расторжении брака, копии актов записей о браке, о расторжении брака) (если в свидетельстве о рождении детей указана предыдущая



фамилия матери, отца).

2.6.2. В случае если ребенок (дети) имеют регистрацию по месту жительства со вторым родителем, не являющимся членом семьи заявителя, совместное проживание в данной семье необходимо подтвердить одним из следующих документов:

копией решения суда, в котором определено место жительства ребенка (детей);

копией нотариально заверенного соглашения об определении места жительства ребенка (детей).

В случае обращения заявителя непосредственно днем обращения считается день регистрации специалистом структурного подразделения учреждения заявления со всеми необходимыми документами.

2.6.3. Направление заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с использованием услуг почтовой связи осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

При этом верность документов должна быть удостоверена в установленном законом порядке (документы должны быть заверены нотариально), подлинники документов не направляются.

2.6.4. Для получения государственной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление и документы, указанные в подпункте 2.6.1 настоящего административного регламента, через федеральный портал, региональный портал, портал Департамента путем заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и обеспечивает идентификацию заявителя.

На федеральном портале, региональном портале, портале Департамента применяется автоматическая идентификация (нумерация) обращений, используется подсистема «Личный кабинет» для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде.

2.6.5. В случае представления копий документов, не заверенных в установленном законодательством порядке, в том числе в электронном виде, специалист учреждения по месту жительства заявителя (далее - специалист учреждения) заверяет представленные копии документов после их сличения с подлинниками.

В случае обращения за предоставлением государственной услуги представителя гражданина должен быть представлен документ, подтверждающий полномочия представителя гражданина.

2.6.6. Ответственность за достоверность и полноту представляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления сертификата на региональный капитал «Семья», которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги,**

**которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.7.1. Перечень документов, необходимых для предоставления сертификата на региональный капитал «Семья», которые заявитель вправе представить:

справку (справки) о регистрации по месту жительства заявителя, по месту жительства или месту пребывания всех членов семьи (далее - справка (справки) с места жительства, пребывания);

справки с предыдущего места жительства в случае, если в справке с места жительства продолжительность регистрации заявителя по данному месту жительства составляет менее 2 лет;

справки о фактическом проживании ребенка в семье, выданной органами опеки и попечительства.

В случае если гражданин не представил данные документы самостоятельно, они запрашивается учреждением путем направления межведомственного запроса в уполномоченные органы в течение 5 календарных дней со дня регистрации заявления.

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

2.8.1. Учреждение не вправе 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, областными нормативными правовыми актами и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных 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».

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

Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

## **2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги**

2.10.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении сертификата на региональный капитал «Семья» являются:

1) отсутствие права на региональный капитал "Семья" в соответствии с областным законом от 16.05.2011 № 997-ОЗ «О дополнительных мерах социальной поддержки многодетных семей, проживающих на территории

Новгородской области»;

2) предоставление недостоверных сведений, в том числе об очередности рождения (усыновления) ребенка, продолжительности проживания на территории Новгородской области;

3) помещение ребенка, в связи с рождением (усыновлением) которого возникло право на региональный капитал «Семья», на полное государственное обеспечение, ограничение в отношении этого ребенка в родительских правах, лишение в отношении его родительских прав, отмена усыновления;

4) предоставление неполного перечня документов в соответствии с п. 2.6. настоящего Административного регламента.

2.10.3. Заявители имеют право повторно обратиться в учреждение с документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, после устранения оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных настоящим пунктом.

### **2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

Необходимые и обязательные услуги для предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

### **2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

### **2.14. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги**

Регистрация заявления осуществляется в день обращения заявителя за предоставлением государственной услуги.

Заявление и документы регистрируются специалистом учреждения, ответственным за прием документов, подготовку проектов решений о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги. Срок регистрации документов не должен превышать 30 минут.

Регистрация заявления, направленного в форме электронного документа с использованием федерального портала, регионального портала или портала Департамента, осуществляется в день их поступления в учреждение либо на следующий день в случае поступления заявления по окончании рабочего времени учреждения. В случае поступления заявления в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день учреждения, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

## **2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги**

2.15.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

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

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

2.15.4. Требования к размещению мест ожидания:

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

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

2.15.5. Требования к оформлению входа в здание:

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

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

3) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

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

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

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

2.15.6. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: места оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки).

#### 2.15.7. Требования к местам приема заявителей:

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

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

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

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

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

2.15.10. В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и мобильных групп населения. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

**2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами учреждения при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

#### 2.16.1. Показатели доступности государственной услуги:

1) транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными

возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) обеспечение предоставления государственной услуги с использованием федерального портала, регионального портала.

4) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на портале Департамента.

2.16.2. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

1) количество взаимодействий со специалистами структурных подразделений учреждения при предоставлении государственной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в структурное подразделение учреждения по месту жительства за получением консультации (максимальное время консультирования 10 минут), представление заявителем в структурное подразделение учреждения по месту жительства заявления и необходимых документов (максимальное время приема документов 15 минут) и обращение заявителя за результатом предоставления государственной услуги;

2) если заявителя не удовлетворяет работа специалиста структурного подразделения учреждения по вопросу консультирования либо приема документов, он может обратиться к директору учреждения.

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

1) консультирование по вопросу предоставления государственной услуги и прием документов заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги может осуществляться в ГОАУ «МФЦ»;

2) ГОАУ «МФЦ» запрашивает по каналам межведомственного взаимодействия документы, предусмотренные подпунктом 2.7.1. настоящего Административного регламента;

3) если гражданина не удовлетворяет работа специалиста отдела МФЦ по вопросу консультирования, либо приема документов он может обратиться к директору ГОАУ «МФЦ».

2.16.5. Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий:

заявители имеют возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, форм заявлений и иных документов,

необходимых для получения государственной услуги, в электронном виде на федеральном портале, региональном портале, портале Департамента.

### **2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

Административные действия специалистов учреждения, предусмотренные пунктом 3.2 настоящего Административного регламента, могут предоставляться на базе ГОАУ «МФЦ» на основании подписанных соглашений между учреждением и ГОАУ «МФЦ».

Для получения государственной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление и документы в форме электронных документов, в том числе с использованием федерального портала, регионального портала или портала Департамента, путем заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и обеспечивает идентификацию заявителя.

При подаче электронного заявления может быть использована простая электронная подпись согласно п.2 статьи 6 Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Простой электронной подписью является регистрация заявителя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). «Логин» и «пароль» выступают в качестве авторизации на федеральном портале, региональном портале или портале Департамента, подтверждающей правомочность производимых посредством сети «Интернет» процедур. Идентификатором простой электронной подписи является страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) заявителя в системе обязательного пенсионного страхования.

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

Алгоритм предоставления государственной услуги приведен в Схеме, являющейся Приложением № 1 к настоящему Административному регламенту. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём заявления и документов для предоставления государственной услуги;
- формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги;
- принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги;
- организация выдачи сертификата (дубликата) на региональный капитал

«Семья».

### **3.1. Приём заявления на выдачу сертификата на региональный капитал «Семья» и документов для предоставления государственной услуги**

3.1.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры по приему заявления, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при обращении граждан на личном приеме является обращение заявителя или его представителя в учреждение с заявлением и документами, указанными в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

Специалист учреждения проверяет правильность составления заявления и документов, непротиворечивость содержащихся в них сведений и полноту представленного заявителем или его представителем комплекта документов.

Специалист учреждения изучает каждый представленный документ по отдельности, а затем сравнивает сведения, содержащиеся в представленных документах.

При предоставлении заявления и полного комплекта документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента, специалист учреждения выполняет копирование подлинников документов, представленных заявителем или его представителем, за исключением документов, которые предназначены для однократного предъявления. Копии документов специалист заверяет штампом «Копия верна» и подписью с расшифровкой и возвращает заявителю или его представителю подлинники документов, с которых сняты копии.

Специалист учреждения регистрирует заявление в журнале согласно приложению № 3 к Порядку, устно информирует заявителя или его представителя о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги и выдаёт расписку - уведомление о получении документов при его личном обращении.

Срок выполнения административной процедуры по приёму заявления, документов, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, на личном приеме составляет не более 30 минут.

3.1.2. Прием, обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения почтовым отправлением

Основанием для начала предоставления административной процедуры по приему, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения почтовым отправлением является предоставление в адрес учреждения заявления и документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента, путем почтового отправления. При этом копии тех документов, которые не требуются в оригинале, должны быть заверены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Специалист учреждения проверяет правильность составления заявления и документов, непротиворечивость содержащихся в них сведений и полноту представленного комплекта документов.

Специалист учреждения изучает каждый представленный документ по отдельности, а затем сравнивает сведения, содержащиеся в представленных



документах, и регистрирует заявление в журнале согласно приложению № 3 к Порядку.

Срок выполнения административной процедуры по приёму, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, полученных путем почтового отправления, составляет не более 30 минут.

3.1.3. Прием, обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения в электронной форме

Основанием для начала административной процедуры по приему, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения в электронной форме, является обращение заявителя в учреждение с заявлением и представлением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети «Интернет», с использованием регионального и федерального порталов.

Заявление и пакет документов, направленные заявителем в форме электронных документов с использованием регионального и федерального порталов поступают в учреждение через информационную систему межведомственного взаимодействия «SMART ROUTE».

Специалист учреждения, принимающий заявление и документы через информационную систему, заходит в информационную систему, путем авторизации с помощью логина и пароля или сертификата электронной цифровой подписи и открывает электронное обращение:

1) проверяет правильность заполнения электронного заявления, а также полноту указанных сведений;

2) проводит первичную проверку представленных электронных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требований, а именно:

а) наличие документов, необходимых для предоставления услуги;

б) актуальность представленных документов в соответствии с требованиями к срокам их действия;

4) проверяет соблюдение следующих требований:

а) наличие четкого изображения сканированных документов;

б) соответствие сведений, содержащихся в заявлении, сведениям, содержащимся в представленных заявителем документах;

5) распечатывает электронные документы, приложенные к заявлению посредством электронных печатных устройств, и приобщает к личному делу заявителя;

б) заполняет вкладыш в личное дело на предоставление государственной услуги, содержащий сведения о поступлении заявления и документов в электронном виде и также приобщает его к личному делу заявителя.

Подлинные документы, необходимые для формирования дела, предоставляются заявителем лично, специалист назначает заявителю дату и время приема.

7) вносит в журнал регистрации обращений граждан за государственной услугой в электронном виде с использованием регионального и федерального

порталов запись о приеме электронного заявления и документов;

8) направляет заявителю уведомление о статусе, присвоенном заявке, путем заполнения в информационной системе интерактивных полей.

Регистрация заявления, поступившего в форме электронного документа, осуществляется в день его поступления в учреждение либо на следующий день в случае его поступления по окончании рабочего времени учреждения. В случае поступления заявления в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день учреждения, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

3.1.4. Прием, обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при обращении граждан в ГОАУ «МФЦ»

Основанием для начала административной процедуры является поступление в ГОАУ «МФЦ» заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

Специалист ГОАУ «МФЦ» проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

При приеме заявления специалист отдела МФЦ делает копии подлинников представленных документов, заверяет их после сверки с оригиналами штампом «копия верна», личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения, кроме заверенных в установленном порядке, возвращает подлинники обратившемуся лицу, проверяет сведения, указанные в заявлении, и выдает расписку-уведомление о приеме заявления и документов с указанием:

даты приема документов;

количества принятых документов;

фамилии и инициалов специалиста ГОАУ «МФЦ», принявшего документы, а также его подписи.

Принятые ГОАУ «МФЦ» заявление и прилагаемые к нему документы вносятся в реестр межведомственного взаимодействия по предоставлению государственной услуги по выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» (далее – реестр) (приложение № 2 к Административному регламенту) и передаются в учреждение на бумажном носителе на основании данного реестра.

Результатом административной процедуры является передача заявления и пакета документов в учреждение с целью предоставления заявителю государственной услуги либо направление документов на доработку.

Срок передачи не должен превышать 5 дней со дня регистрации в ГОАУ «МФЦ» заявления и документов для предоставления государственной услуги.

### **3.2.Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является непредставление заявителем по собственной инициативе и отсутствие документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций.

В течение 5 календарных дней, следующих за днем регистрации

поступившего заявления, специалист осуществляет подготовку и направление запроса в органы и организации, в распоряжении которых находятся документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги.

Межведомственный запрос о представлении документов и сведений для предоставления государственной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия формируется в соответствии с требованиями статьи 7.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Результатом административной процедуры является получение запрашиваемых документов и сведений либо отказ в их предоставлении.

### **3.3. Принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является поступление в учреждение заявления и документов для предоставления государственной услуги.

Решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги оформляется в форме:

приказа о предоставлении государственной услуги;

приказа об отказе в предоставлении государственной услуги.

Право на предоставление сертификата на региональный капитал «Семья» осуществляется путем определения даты рождения (усыновления) третьего и каждого последующего ребенка, с которым связано приобретение права на региональный капитал «Семья» и постоянного проживания заявителя на территории Новгородской области не менее двух лет до дня рождения (усыновления) данного ребенка.

Решение принимается в течение 30 рабочих дней с даты регистрации заявления в структурном подразделении учреждения в форме приказа о выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» или об отказе в его выдаче.

В течение 5 календарных дней со дня регистрации заявления достоверность сведений проверяется путем направления межведомственных запросов в соответствующие органы и организации.

В случае наличия права на предоставление сертификата на региональный капитал «Семья» и документов, указанных в пунктах 2.6. и 2.7. Административного регламента, учреждение выносит решение о предоставлении государственной услуги и направляет заявителю в течение 5 календарных дней со дня принятия решения о выдаче сертификата письменное уведомление о выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» по форме согласно приложению № 4 к Порядку.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 2.10.2. Административного регламента учреждение выносит решение об отказе в предоставлении государственной услуги и направляет заявителю письменное уведомление об отказе в выдаче сертификата на региональный капитал «Семья» в течение 5 календарных дней со дня принятия такого решения согласно приложению № 5 к Порядку.

В случае обнаружения ошибок и опечаток в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах, они подлежат исправлению в течение 5 календарных дней с момента обращения заявителя в учреждение за исправлением допущенных ошибок и опечаток.

В случае утраты (порчи) сертификата заявитель подает в структурное подразделение учреждения по месту жительства заявление на выдачу дубликата сертификата на региональный капитал «Семья» по форме согласно приложению № 6 к Порядку и копию паспорта заявителя (иного документа, удостоверяющего личность заявителя).

Заявление на выдачу дубликата сертификата регистрируется учреждением в журнале по форме согласно приложению № 3 к Порядку в день его поступления и рассматривается в течение 10 календарных дней со дня его регистрации.

В дубликате сертификата в правом верхнем углу делается отметка «Дубликат», а также проставляются номер и серия ранее выданного сертификата.

На основании поданного в учреждение заявления учреждение выдает его владельцу дубликат сертификата.

### **3.4. Организация выдачи сертификата (дубликата) на региональный капитал «Семья»**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о выдаче сертификата (дубликата) на региональный капитал «Семья».

3.4.2. Выдача сертификата на региональный капитал «Семья», осуществляется учреждением в течение 30 рабочих дней со дня принятия решения (далее – выдача сертификата) заявителю лично.

3.4.3. Выдача дубликата сертификата на региональный капитал «Семья», осуществляется учреждением в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления (далее – выдача дубликата) заявителю лично.

3.4.4. Учреждение формирует реестр получателей сертификатов (дубликатов) регионального капитала «Семья» в программно-техническом комплексе, используемом учреждением.

## **4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений специалистами структурных подразделений учреждения и исполнением Административного регламента осуществляется директором учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется путем проведения директором учреждения или его заместителем,

ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами структурных подразделений положений Административного регламента.

4.1.3. Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением настоящего Административного регламента устанавливается директором учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

## **4.2. 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**

4.2.1. Контроль за деятельностью по предоставлению государственной услуги осуществляет департамент путем проведения плановых (внеплановых) выездных проверок должностными лицами, уполномоченными на проведение проверок. Перечень должностных лиц департамента, осуществляющих контроль за обеспечением государственных гарантий, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных проверок устанавливаются приказами департамента.

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по факту обращения получателя государственной услуги на основании приказа руководителя Департамента, плановые проверки – в соответствии с утвержденными графиками проведения проверок.

4.2.3. Результаты проверок оформляются актами, в которых указываются выявленные нарушения и замечания, предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

Результаты плановых (внеплановых) выездных проверок подлежат анализу в целях выявления причин нарушений и принятия мер по их устранению и недопущению.

4.2.4. Проведение плановых проверок учреждения департаментом должно осуществляться не чаще одного раза в три года.

## **4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц и специалистов учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

4.3.1. Специалисты структурных подразделений, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом.

4.3.2. Лица, виновные в нарушении законодательства о занятости в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам**

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

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями путем направления в департамент:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

сообщений о нарушении законодательства, настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, сведений о недостатках в работе лиц, оказывающих предоставление государственной услуги;

жалоб по фактам нарушения прав, свобод или законных интересов заявителей.

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

### **5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его должностных лиц и специалистов, при предоставлении государственной услуги (далее жалоба)**

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

### **5.2. Предмет жалобы**

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушения порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего административного регламента.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новгородской 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, нормативными

правовыми актами Новгородской области;

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

7) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и специалистов в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. Срок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах не должен превышать 5 календарных дней с момента обнаружения ошибки или получения от заявителя в письменной форме заявления об ошибке в документах.

### **5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

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

при обжаловании действий (бездействия) специалистов структурных подразделений учреждения, а также действий (бездействия) и решения руководителей структурных подразделений учреждения, - директору учреждения, предоставляющего государственную услугу;

при обжаловании действий (бездействия) и решений директора учреждения, предоставляющего государственную услугу, - руководителю департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области.

### **5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1. Жалоба подается должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, указанному в пункте 5.3 настоящего административного регламента, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением либо департаментом труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее - департамент). Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть также направлена через государственное областное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ»).

5.4.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

портала Департамента;  
регионального портала;  
федерального портала;  
федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование»: <https://do.gosuslugi.ru>;  
официального сайта ГОАУ «МФЦ».

5.4.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.6. Жалоба, поступившая в учреждение, рассматривается директором учреждения или заместителем директора учреждения. Жалоба, поступившая в департамент, рассматривается руководителем департамента или заместителем руководителя департамента.

Рассмотрение обращения не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

## **5.5. Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в учреждение или департамент, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение 5 календарных дней со дня ее регистрации.

## **5.6. Результат рассмотрения жалобы**

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение либо департамент принимают одно из следующих решений:

1) удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, должностным лицом или специалистом учреждения опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления



государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывают в удовлетворении жалобы.

5.6.2. При удовлетворении жалобы учреждение (департамент) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

5.6.3. Учреждение либо департамент отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с Административным регламентом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) если доводы заявителя в ходе проверки не нашли свое подтверждение и не могут быть признаны обоснованными.

5.6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления учреждение (департамент) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

### **5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.**

Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) учреждения и (или) его должностных лиц и специалистов в ходе предоставления государственной услуги в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

В случае, если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению государственной услуги и находящиеся в учреждении, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

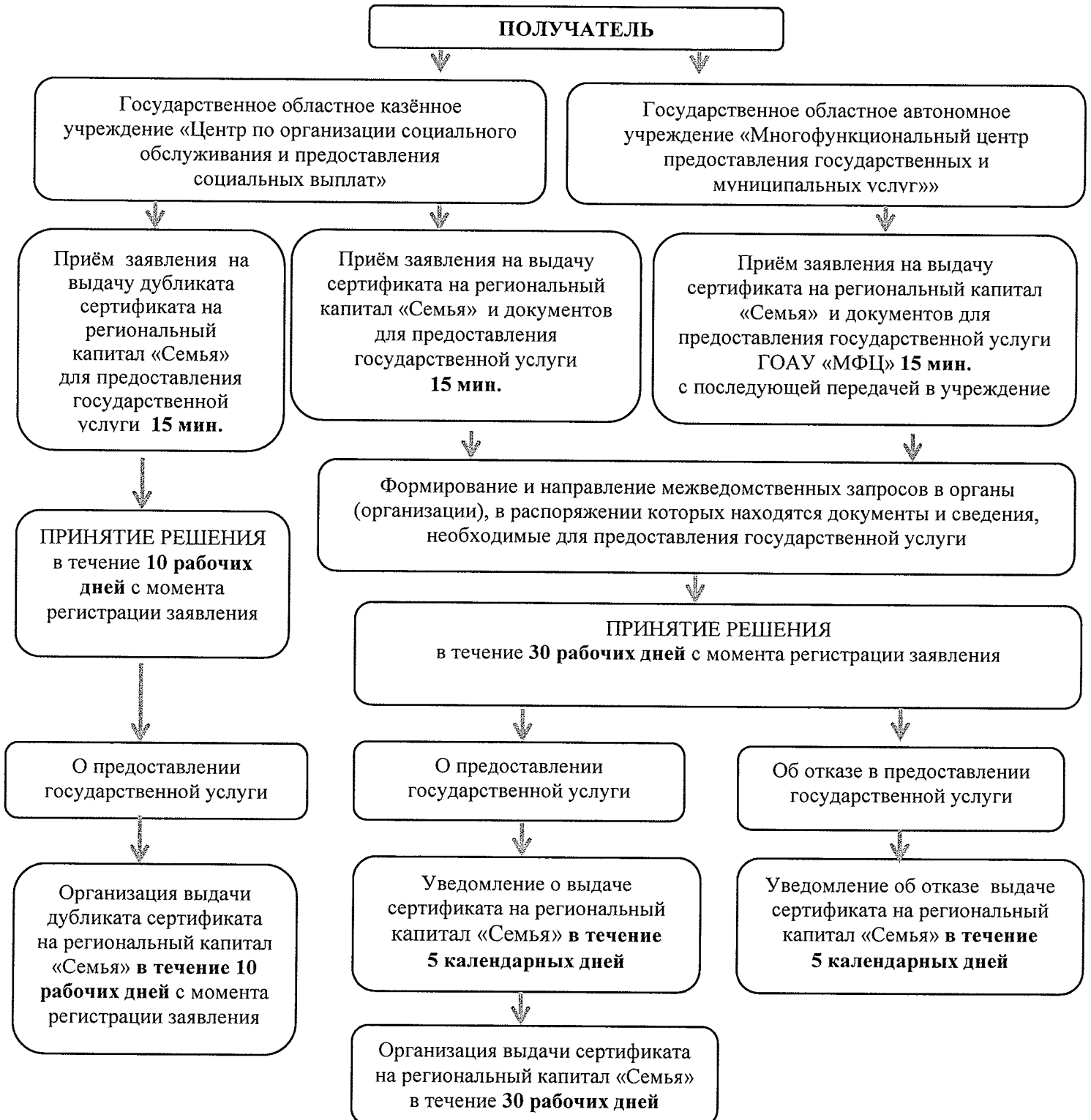
### **5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Учреждение обеспечивает:

- 1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах учреждения, ГОАУ «МФЦ»;
  - 2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органом местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.
-

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
государственного областного казенного  
учреждения «Центр по организации  
социального обслуживания и  
предоставления социальных выплат» по  
предоставлению государственной услуги  
по выдаче сертификата на региональный  
капитал «Семья».

### СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ



Приложение № 2  
к Административному регламенту  
государственного областного казенного  
учреждения «Центр по организации  
социального обслуживания и  
предоставления социальных выплат» по  
предоставлению государственной услуги  
по выдаче сертификата на региональный  
капитал «Семья»

**РЕЕСТР**  
**межведомственного взаимодействия по предоставлению государственной услуги**  
**по выдаче сертификата на региональный капитал «Семья»**

№ п/п	Дата передачи документов	Время передачи документов	Ф.И.О. заявителя	Адрес заявителя	Информация о комплектности	Кол-во документов	Кол-во листов
1	2	3	4	5	6	7	8

Подпись специалиста ГОАУ МФЦ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Представлены к передаче \_\_\_\_\_ комплектов

Принято \_\_\_\_\_ комплектов

Отправлено на доработку \_\_\_\_\_ комплектов

Специалист ГОКУ «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» \_\_\_\_\_

Специалист ГОАУ «МФЦ» \_\_\_\_\_

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.