Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29 сентября 2014 г. N 754-П

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ДЕПАРТАМЕНТА

СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО

ОКРУГА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ОФОРМЛЕНИЕ

И ВЫДАЧА УДОСТОВЕРЕНИЙ ВЕТЕРАНА ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ

ЕДИНОГО ОБРАЗЦА"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П,от 15.05.2015 N 418-П, от 09.07.2015 N 608-П, от 01.04.2016 N 278-П,от 29.06.2016 N 628-П, от 24.03.2017 N 214-П, от 18.05.2017 N 454-П,от 07.07.2017 N 686-П, от 20.07.2017 N 737-П, от 11.09.2017 N 940-П,от 13.11.2017 N 1181-П) |

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#P37) департамента социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача удостоверений ветерана Великой Отечественной войны единого образца".

2. Признать утратившим силу постановление Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 12 декабря 2012 года N 1031-П "Об утверждении административных регламентов департамента социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственных услуг по оформлению и выдаче удостоверений ветерана Великой Отечественной войны единого образца".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа, обеспечивающего формирование и реализацию государственной политики в социальной сфере.

(п. 3 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 11.09.2017 N 940-П)

Губернатор

Ямало-Ненецкого автономного округа

Д.Н.КОБЫЛКИН

Утвержден

постановлением Правительства

Ямало-Ненецкого автономного округа

от 29 сентября 2014 года N 754-П

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ДЕПАРТАМЕНТА СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО

АВТОНОМНОГО ОКРУГА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

"ОФОРМЛЕНИЕ И ВЫДАЧА УДОСТОВЕРЕНИЙ ВЕТЕРАНА

ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ ЕДИНОГО ОБРАЗЦА"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П,от 15.05.2015 N 418-П, от 09.07.2015 N 608-П, от 01.04.2016 N 278-П,от 29.06.2016 N 628-П, от 24.03.2017 N 214-П, от 18.05.2017 N 454-П,от 07.07.2017 N 686-П, от 20.07.2017 N 737-П, от 11.09.2017 N 940-П,от 13.11.2017 N 1181-П) |

I. Общие положения

1.1. Административный регламент департамента социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги "Оформление и выдача удостоверений ветерана Великой Отечественной войны единого образца" (далее - Административный регламент, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 09.07.2015 N 608-П)

Круг заявителей

1.2. Заявителями являются физические лица - граждане Российской Федерации, а также постоянно проживающие на территории Российской Федерации иностранные граждане и лица без гражданства либо их уполномоченные представители (далее - заявители) из числа:

1.2.1. привлекавшихся организациями Осоавиахима СССР и органами местной власти к разминированию территорий и объектов, сбору боеприпасов и военной техники в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

1.2.2. награжденных знаком "Жителю блокадного Ленинграда", пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

1.2.3. награжденных медалью "За оборону Ленинграда", либо из числа инвалидов с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

1.2.4. проработавших в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР; награжденных орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

1.2.5. работавших в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов;

1.2.6. из числа военнослужащих, в том числе уволенных в запас (отставку), лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, бойцов и командного состава истребительных батальонов, взводов и отрядов защиты народа, принимавших участие в боевых операциях по борьбе с десантами противника и боевых действиях совместно с воинскими частями, входившими в состав действующей армии, в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации.

Порядок информирования о предоставлении государственной

услуги

1.3. Департамент социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа (далее - департамент, автономный округ), органы социальной защиты населения муниципальных образований в автономном округе (далее - органы социальной защиты населения), многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) (http://www.mfc.yanao.ru) расположены по адресам, указанным в [приложении N 1](#P713) к настоящему Административному регламенту, а также на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (http://dszn.yanao.ru) и в государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (https://www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал) и/или в государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа" (http://www.pgu-yamal.ru) (далее - Региональный портал).

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 09.07.2015 N 608-П, от 18.05.2017 N 454-П)

Государственная услуга предоставляется непосредственно департаментом.

Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы размещаются при входе в помещения департамента, органов социальной защиты населения для обозрения.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

1.4. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется:

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 07.07.2017 N 686-П)

- в устной форме при личном приеме;

- по номерам телефонов для справок, указанным в [приложении N 1](#P713) к настоящему Административному регламенту;

- при письменном обращении заявителя лично или почтой в адрес департамента или органа социальной защиты населения, включая обращение по информационно-телекоммуникационной сети Интернет (по электронным адресам, указанным в [приложении N 1](#P713) к настоящему Административному регламенту);

- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), а также на официальном сайте многофункционального центра (http://www.mfc.yanao.ru), департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (http://dszn.yanao.ru) и на Едином портале и/или Региональном портале;

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 09.07.2015 N 608-П, от 18.05.2017 N 454-П)

- посредством размещения информационных материалов на стендах департамента, органов социальной защиты населения, многофункционального центра;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

- посредством публикаций в средствах массовой информации;

- посредством издания раздаточного информационного материала (например, брошюр, буклетов, памяток и т.п.).

1.5. Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

1.6. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги производится специалистом департамента либо органа социальной защиты населения, либо многофункционального центра.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Время ожидания в очереди для получения от специалиста департамента информации о процедуре предоставления государственной услуги при личном обращении заявителей не должно превышать 10 минут, от специалиста органа социальной защиты населения либо многофункционального центра - 15 минут.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Абзац утратил силу. - Постановление Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П.

1.7. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты департамента, органов социальной защиты населения, многофункционального центра, участвующие в предоставлении государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Абзац утратил силу. - Постановление Правительства ЯНАО от 29.06.2016 N 628-П.

Специалисты департамента и органа социальной защиты населения, участвующие в предоставлении государственной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором департамента либо уполномоченным им лицом, руководителем органа социальной защиты населения либо уполномоченным им лицом и дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте, в органе социальной защиты населения в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 29.06.2016 N 628-П)

Абзац утратил силу. - Постановление Правительства ЯНАО от 29.06.2016 N 628-П.

1.7-1. На Едином портале, Региональном портале размещается следующая информация:

1.7-1.1. исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

1.7-1.2. круг заявителей;

1.7-1.3. срок предоставления государственной услуги;

1.7-1.4. результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

1.7-1.5. размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

1.7-1.6. исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

1.7-1.7. о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

1.7-1.8. формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на Едином портале и Региональном портале о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

(п. 1.7-1 введен постановлением Правительства ЯНАО от 07.07.2017 N 686-П)

1.8. На информационных стендах содержится следующая информация:

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

1.8.1. месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты;

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

1.8.2. перечень заявителей;

1.8.3. перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

1.8.4. схема размещения специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

1.8.5. основания отказа в предоставлении государственной услуги.

1.9. В любое время с момента приема документов на предоставление государственной услуги заявитель имеет право на получение сведений о предоставлении государственной услуги при помощи телефона, электронной почты, указанных в [приложении N 1](#P713) к настоящему Административному регламенту, или посредством личного посещения органа социальной защиты населения, департамента или многофункционального центра.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

1.10. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

1.10.1. перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

1.10.2. источник получения документов, необходимых для получения государственной услуги;

1.10.3. время приема и выдачи документов;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

1.10.4. сроки предоставления государственной услуги;

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

1.11. Часы приема заявителей департаментом, органом социальной защиты населения (за исключением нерабочих праздничных дней, установленных статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | департамент | орган социальной защиты населения |
| понедельник | 08.30 - 12.30 | 14.00 - 18.00 | 09.00 - 17.00; |
| вторник | 08.30 - 12.30 | 14.00 - 17.00 | 11.00 - 19.00; |
| среда | 08.30 - 12.30 | 14.00 - 17.00 | 09.00 - 17.00; |
| четверг | 08.30 - 12.30 | 14.00 - 17.00 | 11.00 - 19.00; |
| пятница | 08.30 - 12.30 | 14.00 - 17.00 | 09.00 - 16.00. |

В день, предшествующий нерабочему праздничному дню, график работы изменяется (продолжительность рабочего дня уменьшается на один час).

С учетом территориальных особенностей органы социальной защиты населения могут самостоятельно установить время приема заявителей при условии, что количество часов приема заявителей не может быть менее 8 часов в день, в том числе 3 дня в неделю - с 12.00 до 14.00 и 2 дня в неделю - с 17.00 до 19.00.

Часы приема заявителей многофункциональным центром для предоставления государственной услуги (за исключением нерабочих праздничных дней, установленных статьей 112 Трудового кодекса Российской Федерации) указаны по каждому территориальному отделу многофункционального центра на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: http://www.mfc.yanao.ru, во вкладке "Филиал", в разделе "График работы".

(п. 1.11 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

1.12. Прием заявителей ведется в порядке живой очереди или по предварительной записи.

Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

1.12.1. при личном обращении заявителя в департамент, орган социальной защиты населения, многофункциональный центр;

1.12.2. по телефонам, указанным в [приложении N 1](#P713) к настоящему Административному регламенту;

1.12.3. через Единый портал либо Региональный портал при наличии технической возможности.

При осуществлении предварительной записи способами, указанными в [подпунктах 1.12.1](#P163), [1.12.2](#P164) настоящего пункта, заявитель сообщает следующие данные: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); адрес электронной почты заявителя (по желанию); желаемые дата и время представления запроса (получения результатов оказания государственной услуги).

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

Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в журнал записи заявителей, который ведется на бумажном носителе либо в электронном виде.

При осуществлении предварительной записи по телефону заявителю сообщаются дата и время приема документов, а в случае если заявитель сообщит адрес электронной почты, на указанный адрес направляется сообщение.

(п. 1.12 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 07.07.2017 N 686-П)

1.13. Специалисты департамента, органа социальной защиты населения обеспечиваются личными нагрудными карточками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности. Рабочее место специалиста оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: "Оформление и выдача удостоверений ветерана Великой Отечественной войны единого образца".

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу, - департамент социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа.

Органы социальной защиты населения, многофункциональные центры осуществляют прием документов заявителей для последующего направления в департамент.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

2.3. Запрещается требовать от заявителей 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 исполнительными органами государственной власти Ямало-Ненецкого автономного округа государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный Правительством автономного округа.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 09.07.2015 N 608-П)

2.3-1. Запрещается отказывать в приеме запроса о предоставлении государственной услуги в электронной форме (далее - запрос) и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале либо на Региональном портале.

Запрещается отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале или Региональном портале.

Запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также представления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Запрещается требовать от заявителя представления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги.

(п. 2.3-1 введен постановлением Правительства ЯНАО от 07.07.2017 N 686-П)

Результат предоставления государственной услуги

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является оформление и выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны единого образца (далее - удостоверение).

Срок предоставления государственной услуги

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется не позднее 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги со всеми необходимыми документами.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (Российская газета, 1993, 25 декабря, N 237; 2009, 21 января, N 7);

Федеральным законом от 12 января 1995 года N 5-ФЗ "О ветеранах" (Российская газета, 1995, 25 января, N 19; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 3, ст. 168);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, 2010, 30 июля, N 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179);

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П)

Постановлением Правительства Российской Федерации от 05 октября 1999 года N 1122 "Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны" (Российская газета, 1999, 15 октября, N 204; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 42, ст. 5038);

Постановлением Министерства труда Российской Федерации от 11 октября 2000 года N 69 "Об утверждении Инструкции о порядке и условиях реализации прав и льгот ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, иных категорий граждан, установленных Федеральным законом "О ветеранах" (Российская газета, 2000, 22 ноября, N 224);

постановлением Правительства автономного округа от 26 июня 2012 года N 482-П "О департаменте социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа" (Красный Север, 2012, 06 июля, спецвыпуск N 55).

Перечень документов, необходимых для предоставления

государственной услуги

2.7. Для получения государственной услуги заявитель лично либо через уполномоченного представителя представляет в департамент либо в орган социальной защиты населения по месту жительства или в многофункциональный центр следующие документы:

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П, от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

2.7.1. [заявление](#P867) о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны (приложение N 2 к настоящему Административному регламенту);

2.7.2. документ, удостоверяющий гражданство Российской Федерации (паспорт гражданина Российской Федерации или иной основной документ, удостоверяющий личность гражданина и содержащий указание на гражданство), либо его копия, заверенная в порядке, установленном действующим законодательством;

2.7.3. вид на жительство для иностранных граждан или лиц без гражданства либо его копия, заверенная в порядке, установленном действующим законодательством;

2.7.4. фотографии (размером 3 x 4 см) - 2 шт.;

2.7.5. лица, указанные в [подпункте 1.2.1 пункта 1.2](#P57) настоящего Административного регламента, представляют архивные документы бывших организаций Осоавиахима СССР, военных комиссариатов и органов исполнительной власти о составе соответствующих команд и сроках их работы по сбору боеприпасов и военной техники, разминированию территорий и объектов в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

2.7.6. лица, указанные в [подпункте 1.2.2 пункта 1.2](#P59) настоящего Административного регламента, представляют удостоверение к знаку "Жителю блокадного Ленинграда";

2.7.7. лица, указанные в [подпункте 1.2.3 пункта 1.2](#P60) настоящего Административного регламента, представляют:

2.7.7.1. удостоверение о награждении медалью "За оборону Ленинграда" (для лиц, награжденных медалью "За оборону Ленинграда");

2.7.7.2. справки и другие документы архивных учреждений и организаций, подтверждающие факт работы на предприятиях, в учреждениях и организациях города Ленинграда в период блокады с 08 сентября 1941 года по 27 января 1944 года (для лиц, награжденных медалью "За оборону Ленинграда");

2.7.7.3. справку учреждения медико-социальной экспертизы (ВТЭК) об инвалидности с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов (для лиц из числа инвалидов с детства), выданную в рамках предоставления государственной услуги по проведению медико-социальной экспертизы;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 11.09.2017 N 940-П)

2.7.8. лица, указанные в [подпункте 1.2.4 пункта 1.2](#P61) настоящего Административного регламента, представляют один из следующих документов:

2.7.8.1. трудовую книжку, подтверждающую факт работы в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;

2.7.8.2. справки архивных учреждений и организаций, подтверждающие факт работы в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;

2.7.8.3. удостоверения о награждении орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

2.7.9. лица, указанные в [подпункте 1.2.5 пункта 1.2](#P62) настоящего Административного регламента, представляют:

2.7.9.1. документы, подтверждающие факт работы в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов;

2.7.9.2. справки архивных учреждений о сроках нахождения соответствующего военного объекта в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

2.7.10. лица, указанные в [подпункте 1.2.6 пункта 1.2](#P63) настоящего Административного регламента, представляют документы архивных учреждений, подтверждающие факт пребывания в составе истребительных батальонов и участия в период Великой Отечественной войны в боевых операциях по борьбе с десантами противника и боевых действиях совместно с воинскими частями, входившими в состав действующей армии.

Вместо документов, указанных в [подпунктах 2.7.5](#P216) - [2.7.10 пункта 2.7](#P231) настоящего раздела, может быть представлено удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, выданное до вступления в силу Постановления Правительства Российской Федерации от 31 марта 2009 года N 284 "О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 05 октября 1999 г. N 1122", а также удостоверение, образцы которого утверждены до 01 января 1992 года.

При представлении копий документов, предусмотренных настоящим пунктом, достоверность которых не засвидетельствована в установленном законодательством Российской Федерации порядке, одновременно представляются их оригиналы. Специалист департамента, органа социальной защиты населения, многофункционального центра сверяет представленные оригиналы документов и их копии друг с другом, заверяет копии документов своей подписью с указанием должности, фамилии, инициалов, даты заверения и печатью департамента, органа социальной защиты населения или многофункционального центра. Оригиналы документов, которые представлены с копиями, возвращаются заявителю.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

Заявление и документы, необходимые для получения государственной услуги, заверенные в порядке, установленном федеральным законодательством, могут быть направлены в департамент по почте способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

(абзац введен постановлением Правительства ЯНАО от 11.09.2017 N 940-П)

2.8. Для предоставления государственной услуги заявителям, указанным в [подпунктах 1.2.2](#P59), [1.2.3](#P60), [1.2.4](#P61), [1.2.6 пункта 1.2](#P63) настоящего Административного регламента, департаментом, органом социальной защиты населения или многофункциональным центром (при условии разработанных сервисов) в рамках межведомственного взаимодействия запрашивается справка из территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации, подтверждающая получение пенсии и основания ее назначения, выдаваемая в рамках предоставления государственной услуги по выдаче справок, подтверждающих получение пенсии и основания ее назначения.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

2.9. Заявитель вправе представить указанный в [пункте 2.8](#P237) настоящего раздела документ по собственной инициативе.

Непредставление заявителем документа, указанного в [пункте 2.8](#P237) настоящего раздела, не является основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги.

2.10. Департамент, орган социальной защиты населения или многофункциональный центр не вправе требовать от заявителя документов, не указанных в перечне документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги.

2.11. Утратил силу. - Постановление Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П.

2.11-1. Заявление и документы, необходимые для получения государственной услуги, могут быть направлены в форме электронных документов, которые:

подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 06 апреля 2011 года N 63-ФЗ "Об электронной подписи" и статей 21.1, 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

представляются в департамент, либо в органы социальной защиты населения, либо в многофункциональный центр с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет:

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

лично при посещении департамента или органа социальной защиты населения;

посредством многофункциональных центров;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

посредством Единого портала и/или с момента реализации технической возможности Регионального портала;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и документы.

(п. 2.11-1 введен постановлением Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

Перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления государственной услуги,

приостановления или отказа в предоставлении государственной

услуги

2.12. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.13. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.14. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и

обязательными для предоставления государственной услуги

2.15. Государственная услуга предоставляется при предоставлении следующих услуг:

- выдача архивных документов о составе соответствующих команд и сроках их работы по сбору боеприпасов и военной техники, разминированию территорий и объектов в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года (для заявителей, указанных в [подпункте 1.2.1 пункта 1.2](#P57) настоящего Административного регламента) - выдаются архивными учреждениями и организациями бесплатно;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

- выдача справок и других документов, подтверждающих факт работы на предприятиях, в учреждениях и организациях города Ленинграда в период блокады с 08 сентября 1941 года по 27 января 1944 года (для заявителей, указанных в [подпункте 1.2.3 пункта 1.2](#P60) настоящего Административного регламента) - выдаются архивными учреждениями и организациями бесплатно;

- выдача справок, подтверждающих факт работы в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР (для заявителей, указанных в [подпункте 1.2.4 пункта 1.2](#P61) настоящего Административного регламента) - выдаются архивными учреждениями и организациями бесплатно;

- выдача документов, подтверждающих факт работы в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов (для заявителей, указанных в [подпункте 1.2.5 пункта 1.2](#P62) настоящего Административного регламента) - выдаются архивными учреждениями и организациями бесплатно;

- выдача справок о сроках нахождения соответствующего военного объекта в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог (для заявителей, указанных в [подпункте 1.2.5 пункта 1.2](#P62) настоящего Административного регламента) - выдаются архивными учреждениями и организациями бесплатно;

- выдача документов, подтверждающих факт пребывания в составе истребительных батальонов и участия в период Великой Отечественной войны в боевых операциях по борьбе с десантами противника и боевых действиях совместно с воинскими частями, входившими в состав действующей армии (для заявителей, указанных в [подпункте 1.2.6 пункта 1.2](#P63) настоящего Административного регламента), - выдаются архивными учреждениями и организациями бесплатно.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы, взимаемой за предоставление государственной

услуги

2.16. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о

предоставлении государственной услуги и при получении

государственной услуги

2.17. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и соответствующих документов не должно превышать 15 минут; по предварительной записи - 10 минут с момента времени, на которое была осуществлена запись; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 15 минут.

2.18. Максимальное время ожидания в очереди при получении удостоверения составляет 15 минут. Максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу удостоверения, составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации обращения заявителя о

предоставлении государственной услуги, в том числе в

электронной форме

2.19. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в [пункте 2.7](#P210) настоящего раздела, поступившего в департамент, орган социальной защиты населения либо многофункциональный центр, осуществляется в день его поступления.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

|  |
| --- |
| Постановлением Правительства ЯНАО от 11.09.2017 N 940-П в абзаце первом пункта 2.20 слова ", орган социальной защиты населения либо многофункциональный центр" исключены. |

2.20. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в [пункте 2.7](#P210) настоящего раздела, поступившего в департамент в электронном виде через Единый портал и/или Региональный портал в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 07.07.2017 N 686-П)

Процедура регистрации заявления о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в [пункте 2.7](#P210) настоящего раздела, осуществляется в порядке, предусмотренном [пунктом 3.2](#P472) настоящего Административного регламента.

Требования к помещениям предоставления государственной

услуги

2.21. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Помещения для приема заявителей размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или в отдельно стоящих зданиях.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

Абзац утратил силу. - Постановление Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П.

Вход и выход из помещения для приема заявителей оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.22. В местах приема заявителей на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

2.23. Места, где осуществляется прием заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, оборудуются информационными стендами, стульями и столами, а также системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.24. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.25. Под сектор ожидания очереди отводится просторное помещение, площадь которого должна определяться в зависимости от количества обращающихся заявителей.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

2.26. Габаритные размеры, очертания и свойства сектора ожидания определяются с учетом необходимости создания оптимальных условий для работы специалистов департамента, органа социальной защиты населения, а также для комфортного обслуживания посетителей.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

2.27. Рабочие места специалистов департамента, органа социальной защиты населения оборудуются средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелоками-коммуникаторами).

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

2.28. В местах приема заявителей предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и места для хранения верхней одежды.

2.29. Требования к помещению 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".

Помещение должно быть оборудовано:

противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения;

системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;

средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

системой охраны.

2.30. Здание департамента, органа социальной защиты населения должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

2.31. Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

2.32. На территории, прилегающей к месторасположению департамента, органов социальной защиты населения и многофункционального центра, участвующих в предоставлении государственной услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Новые здания (строения) департамента, органов социальной защиты населения, участвующих в предоставлении государственной услуги, оборудуются стоянками для автомобильного транспорта заявителей. Существующие здания (строения) оборудуются стоянками при наличии технической возможности.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества заявителей, обращающихся в департамент, органы социальной защиты населения, участвующие в предоставлении государственной услуги. При расчете количества парковочных мест за основу принимается количество посещений заявителей за определенный период.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

На стоянке автотранспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

(п. 2.32 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

2.33. Требования к обеспечению условий доступности для инвалидов помещений, зданий и иных сооружений департамента, органов социальной защиты населения, многофункционального центра и предоставляемой в них государственной услуге.

Департамент, органы социальной защиты населения, многофункциональный центр обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

1) условия беспрепятственного доступа к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

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

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

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (в здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

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

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объекты, в которых предоставляется государственная услуга, собственник объекта (здания) принимает (до реконструкции или капитального ремонта объекта) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории соответствующего муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечивает ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Департамент принимает указанные выше меры совместно с управлением делами Правительства автономного округа.

(п. 2.33 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

2.34 - 2.35. Утратили силу. - Постановление Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П.

Показатели доступности и качества государственных услуг

2.36. Показателями доступности государственной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование показателя | Единица измерения | Нормативное значение показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Показатели, характеризующие доступность государственной услуги |
| 1.1. | Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на Официальном Интернет-сайте исполнительных органов государственной власти автономного округа http://правительство.янао.рф/, Едином портале и/или Региональном портале | да/нет | да |
| 1.2. | Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Административного регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления государственной услуги, места парковки автотранспорта, места общего пользования) | да/нет | да |
| 1.3. | Транспортная доступность государственной услуги - близость остановок общественного транспорта | да/нет | да |
| 1.4. | Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде) | да/нет | да |

2.37. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления государственной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления государственной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на невежливое обращение должностных лиц, проявленное в ходе общения с заявителем;

- умение специалиста, предоставляющего государственную услугу, работать с необходимыми для этого программным обеспечением и оргтехникой;

- наличие обратной связи с заявителями и пользователями государственной услуги.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование показателя | Единица измерения | Нормативное значение показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Показатели результативности оказания государственной услуги |
| 1.1. | Доля заявителей, получивших государственную услугу с нарушением установленного срока предоставления государственной услуги, от общего количества заявителей | % | 0 |
| 2. | Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность |
| 2.1. | Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги | % | 0 |
| 3. | Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов органов, предоставляющих государственную услугу |
| 3.1. | Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию | % | не менее 95 |
| 4. | Иные показатели |
| 4.1. | Наличие обратной связи с заявителями и пользователями государственной услуги | да/нет | да |
| 4.2. | Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги: |  |  |
| - при подаче заявления о предоставлении государственной услуги; | раз/минут | 1/15 |
| - при получении результата государственной услуги | раз/минут | 1/15 |
| 4.3. | Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий | да/нет | да |
| 4.4. | Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре | да/нет | да |
| (в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П) |

Иные требования к предоставлению государственной услуги

2.38. Для получения государственной услуги заявителям, прошедшим процедуру регистрации и авторизации в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации), предоставляется возможность направить заявление о предоставлении государственной услуги через Единый портал и/или с момента реализации технической возможности Региональный портал путем заполнения специальной интерактивной формы.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 24.03.2017 N 214-П, от 18.05.2017 N 454-П, от 07.07.2017 N 686-П)

Заявление рассматривается при представлении заявителем документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего раздела, о чем должностное лицо департамента, органа социальной защиты населения, многофункционального центра уведомляет заявителя в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал и/или Региональный портал.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме, а

также особенности выполнения административных процедур в

многофункциональных центрах

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

3.1.1. прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3.1.2. истребование в рамках межведомственного взаимодействия документов (сведений), которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций;

3.1.3. рассмотрение документов для установления права на получение государственной услуги и принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения;

3.1.4. оформление и выдача удостоверения;

3.1.5. порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и/или при наличии технической возможности Регионального портала.

[Блок-схема](#P960) предоставления государственной услуги приведена в приложении N 3 к настоящему Административному регламенту.

(п. 3.1 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 07.07.2017 N 686-П)

Прием и регистрация документов, необходимых

для предоставления государственной услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в департамент либо в орган социальной защиты населения либо в многофункциональный центр лично либо через уполномоченного представителя с документами, указанными в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Документы, указанные в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, могут быть направлены в департамент либо орган социальной защиты населения по почте. В этом случае направляются копии документов, достоверность которых засвидетельствована в установленном законом порядке; подлинники документов не направляются.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Направление документов по почте осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

Заявление о предоставлении государственной услуги и документы, указанные в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, могут быть направлены в департамент, в орган социальной защиты населения или в многофункциональный центр в электронной форме (в сканированном виде).

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 07.07.2017 N 686-П)

Должностное лицо департамента либо органа социальной защиты населения либо многофункционального центра, ответственное за прием и регистрацию документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента:

производит регистрацию документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента;

выдает расписку-уведомление о приеме (регистрации) документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента. При направлении документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, по почте направляет извещение о дате получения (регистрации) указанных документов в 5-дневный срок с даты их получения (регистрации) по почте. При направлении документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, в электронной форме (в сканированном виде) в 3-дневный срок с момента их поступления направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием данных документов, а также направляет заявителю информацию об адресе и графике работы департамента, в который необходимо представить (направить по почте) документы (за исключением заявления о предоставлении государственной услуги), направленные в электронной форме (сканированном виде), для проверки их достоверности. В случае если заявителем направлены не все документы, указанные в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, то информирует заявителя о представлении (направлении по почте) недостающих документов.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 07.07.2017 N 686-П)

Результатом административной процедуры является передача принятых документов должностному лицу департамента, ответственному за предоставление государственной услуги.

Истребование документов (сведений) в рамках

межведомственного взаимодействия, которые находятся

в распоряжении государственных органов, органов

местного самоуправления и иных организаций

3.3. Основанием для начала административной процедуры является непредставление заявителями, указанными в [подпунктах 1.2.2](#P59), [1.2.3](#P60), [1.2.4](#P61), [1.2.6 пункта 1.2](#P63) настоящего Административного регламента, по собственной инициативе документа, указанного в [пункте 2.8](#P237) настоящего Административного регламента.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня со дня поступления документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, направляет запрос в территориальный орган Пенсионного фонда Российской Федерации.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и (или) информация, и межведомственных ответов осуществляется в соответствии с Порядком межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных услуг, утвержденным постановлением Правительства автономного округа от 15 марта 2012 года N 183-П.

Результатом административной процедуры является получение документа, истребованного в рамках межведомственного взаимодействия.

Рассмотрение документов для установления права на получение

государственной услуги и принятие решения о выдаче (об

отказе в выдаче) удостоверения

3.5. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом департамента, ответственным за предоставление государственной услуги, документов, указанных в [пунктах 2.7](#P210), [2.8](#P237) настоящего Административного регламента.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

Должностное лицо департамента, ответственное за предоставление государственной услуги, не позднее 10 дней со дня регистрации указанных документов осуществляет их проверку на предмет соответствия действующему законодательству и отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

По результатам проверки заявлений и документов специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, уведомляет членов комиссии департамента по принятию решения о выдаче удостоверений ветерана Великой Отечественной войны единого образца, удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий (далее - комиссия) в устной форме о дате, времени и месте заседания комиссии, осуществляет подготовку проекта решения комиссии.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

На заседании комиссии члены комиссии рассматривают документы, принятые от каждого заявителя, и проверяют соответствие представленных документов требованиям законодательства и отсутствие (наличие) оснований для отказа в выдаче удостоверения.

3.6. По результатам рассмотрения заявлений и документов заявителей комиссия не позднее 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги со всеми необходимыми документами принимает одно из следующих решений:

3.6.1. выдать удостоверение;

3.6.2. отказать в выдаче удостоверения.

3.7. При наличии основания для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренного [пунктом 2.14](#P262) настоящего Административного регламента, специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит заявителю письменное уведомление об отказе в выдаче удостоверения на бланке департамента с указанием причины отказа и порядка его обжалования.

Уведомление направляется не позднее 3 дней со дня принятия комиссией решения об отказе в выдаче удостоверения. При этом возвращаются все документы, приложенные к заявлению.

3.8. Обращение заявителя с документами, предусмотренными [пунктом 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, не может быть оставлено без рассмотрения либо рассмотрено с нарушением сроков по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и так далее) или увольнения должностного лица департамента, ответственного за рассмотрение документов для установления права на предоставление государственной услуги.

Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Оформление и выдача удостоверения

3.9. Специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, оформляет удостоверение и заполняет книгу учета удостоверений ветерана Великой Отечественной войны.

3.10. Специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, вносит в журнал выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны серию, номер и дату выдачи удостоверения.

3.11. В случае проживания заявителя не по месту нахождения департамента специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, не позднее 3 дней со дня принятия решения о выдаче удостоверения направляет удостоверение и журнал выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны в соответствующий орган социальной защиты населения либо многофункциональный центр.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

3.12. Специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, не позднее 3 дней со дня принятия решения о выдаче удостоверения (а специалист органа социальной защиты населения либо многофункционального центра, ответственный за выдачу удостоверений, - не позднее 1 рабочего дня со дня поступления удостоверения) извещает заявителя о необходимости получения удостоверения посредством телефонной связи, электронной почты либо направления в адрес заявителя посредством почтовой связи уведомления о необходимости обращения в департамент, орган социальной защиты населения, многофункциональный центр за получением удостоверения.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

3.13. Специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги (специалист органа социальной защиты населения, многофункционального центра, ответственный за выдачу удостоверений), при обращении заявителя за получением удостоверения устанавливает личность заявителя либо его уполномоченного представителя, имеющего доверенность на получение соответствующего удостоверения, выданную в порядке, установленном федеральным законодательством, а именно проверяет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

3.14. Заявитель либо его уполномоченный представитель ставит подпись о получении удостоверения в журнале выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны.

3.15. Специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги (специалист органа социальной защиты населения, многофункционального центра, ответственный за выдачу удостоверений), выдает удостоверение заявителю либо его уполномоченному представителю.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

3.16. При получении удостоверения уполномоченным представителем специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги (специалист органа социальной защиты населения, многофункционального центра, ответственный за выдачу удостоверений), вносит в журнал выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны паспортные данные уполномоченного представителя, а также реквизиты доверенности на получение удостоверения, оформленной в установленном порядке.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

3.17. Специалист органа социальной защиты населения, многофункционального центра, ответственный за выдачу удостоверений, возвращает журнал выдачи удостоверений ветерана Великой Отечественной войны в порядке делопроизводства в департамент.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Срок предоставления административной процедуры соответствует сроку, установленному [пунктом 2.5](#P194) настоящего Административного регламента.

Порядок осуществления административных процедур (действий)

в электронной форме, в том числе с использованием

Единого портала и/или при наличии технической возможности

Регионального портала

(введен постановлением Правительства ЯНАО

от 07.07.2017 N 686-П)

3.18. Запись на прием для подачи запроса.

3.18.1. В целях предоставления государственной услуги при наличии технической возможности прием заявителей по предварительной записи осуществляется через Единый портал либо Региональный портал.

При предварительной записи посредством Единого портала либо Регионального портала заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в департаменте, органе социальной защиты населения, многофункциональном центре графика приема заявителей.

В личный кабинет заявителя сообщается время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

3.19. Формирование запроса о предоставлении государственной услуги.

3.19.1. Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале и/или при наличии технической возможности Региональном портале без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале и/или при наличии технической возможности Региональном портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в единой системе идентификации и аутентификации, и сведений, опубликованных на Едином портале, Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

- возможность доступа заявителя на Едином портале, Региональном портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос и иные документы, указанные в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в департамент посредством Единого портала либо при наличии технической возможности Регионального портала.

3.20. Прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.20.1. Департамент обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами автономного округа и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства автономного округа.

Срок регистрации запроса - 1 рабочий день.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема и регистрации департаментом электронных документов, необходимых для предоставления государственной услуги (за исключением случая, если для начала процедуры предоставления государственной услуги в соответствии с законодательством требуется личная явка).

При получении запроса в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, а также заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе Единого портала, при наличии технической возможности Регионального портала заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

Прием и регистрация запроса осуществляются должностным лицом структурного подразделения, ответственного за прием и регистрацию указанного запроса.

При направлении документов, указанных в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, в электронной форме (в сканированном виде) с использованием Единого портала и при наличии технической возможности Регионального портала должностное лицо структурного подразделения, ответственного за прием и регистрацию указанного запроса, в 3-дневный срок с момента их поступления направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием документов, а также информацию об адресе и графике работы департамента, в который необходимо представить (направить по почте) документы (за исключением заявления о предоставлении государственной услуги), направленные в электронной форме (сканированном виде), для проверки их достоверности. В случае если заявителем направлены не все документы, указанные в [пункте 2.7](#P210) настоящего Административного регламента, должностное лицо структурного подразделения, ответственного за прием и регистрацию указанного запроса, информирует заявителя о представлении (направлении по почте) недостающих документов, а также о находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций документах, которые могут быть истребованы департаментом в рамках межведомственного взаимодействия.

После регистрации запрос направляется в структурное подразделение, ответственное за предоставление государственной услуги.

После принятия запроса заявителя должностным лицом, уполномоченным на предоставление государственной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на Едином портале, при реализации технической возможности Региональном портале обновляется до статуса "принято".

3.21. Получение результата предоставления государственной услуги.

3.21.1. Результат предоставления государственной услуги с использованием Единого портала, Регионального портала не предоставляется.

3.22. Получение сведений о ходе выполнения запроса.

3.22.1. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю департаментом в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала, при наличии технической возможности Регионального портала.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление о записи на прием в департамент;

- уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги;

- уведомление об окончании предоставления государственной услуги;

- уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- уведомление о возможности получить результат предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

3.23. Осуществление оценки качества предоставления услуги.

3.23.1. Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Едином портале, при наличии технической возможности Региональном портале.

IV. Формы контроля за исполнением Административного

регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением положений Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления государственной услуги решений осуществляется должностными лицами департамента, органа социальной защиты населения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых

проверок полноты и качества предоставления государственной

услуги

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы департамента либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на нарушение своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор департамента или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Ответственность государственных гражданских (муниципальных)

служащих и иных должностных лиц за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе

предоставления государственной услуги

4.3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной

услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности департамента, органа социальной защиты населения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П, от 11.09.2017 N 940-П)

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и

действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также должностных лиц,

государственных гражданских служащих

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) департамента, органа социальной защиты населения и их должностных лиц (работников) в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в департамент, орган социальной защиты населения в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П)

5.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование департамента, органа социальной защиты населения, должностного лица (работника), решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте "в" пункта 5.6](#P634) настоящего раздела);

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, органа социальной защиты населения, их должностных лиц (работников);

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, органа социальной защиты населения, их должностных лиц (работников). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, органом социальной защиты населения в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителей, указанному в [пункте 1.11](#P131) настоящего Административного регламента.

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.

5.6. С момента реализации технической возможности жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) Единого портала и/или Регионального портала;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги органом, предоставляющим государственную услугу, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

(пп. "в" введен постановлением Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в [пункте 5.4](#P626) настоящего раздела, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба рассматривается департаментом, органом социальной защиты населения как органами, участвующими в предоставлении государственной услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) департамента, органа социальной защиты населения, их должностных лиц (работников).

В случае если обжалуются решения руководителя органа социальной защиты населения, жалоба подается в департамент, если обжалуются решения директора департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего раздела члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится департамент, предоставляющий государственную услугу, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

(п. 5.8 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П)

5.8-1. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги департаментом, органом социальной защиты населения или многофункциональным центром жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

(п. 5.8-1 введен постановлением Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П; в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

5.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями [пункта 5.8](#P637) настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в департамент в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П)

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом департаментом, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в департаменте.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ департамента, органа социальной защиты населения, их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.12. В департаменте, органе социальной защиты населения определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с [пунктом 5.9](#P643) настоящего раздела.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года N 81-ЗАО "Об административных правонарушениях", или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

(п. 5.13 в ред. постановления Правительства ЯНАО от 27.02.2015 N 181-П)

5.14. Департамент, орган социальной защиты населения, многофункциональный центр обеспечивают:

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, органа социальной защиты населения, их должностных лиц (работников), многофункционального центра и его сотрудников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на их официальных сайтах, а также на Едином портале и/или Региональном портале;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, органа социальной защиты населения, их должностных лиц (работников), многофункционального центра и его сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.15. Жалоба, поступившая в департамент, орган социальной защиты населения, многофункциональный центр подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, органом социальной защиты населения.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

В случае обжалования отказа департамента, органа социальной защиты населения, их должностных лиц либо многофункционального центра и его сотрудника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" департамент, орган социальной защиты населения принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта департамента, органа социальной защиты населения.

При удовлетворении жалобы департамент, орган социальной защиты населения принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 5.6](#P634) настоящего раздела, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

(в ред. постановления Правительства ЯНАО от 01.04.2016 N 278-П)

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, органа социальной защиты населения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, органа социальной защиты населения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.20. Департамент, орган социальной защиты населения отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. Департамент, орган социальной защиты населения при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.22. Департамент, орган социальной защиты населения оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.23. Заявитель имеет право:

а) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

б) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

(п. 5.23 введен постановлением Правительства ЯНАО от 15.05.2015 N 418-П)

Приложение N 1

к Административному регламенту департамента

социальной защиты населения Ямало-Ненецкого

автономного округа по предоставлению

государственной услуги "Оформление и выдача

удостоверений ветерана Великой Отечественной

войны единого образца"

СВЕДЕНИЯ

О МЕСТАХ НАХОЖДЕНИЯ ОРГАНОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 29.06.2016 N 628-П,от 18.05.2017 N 454-П, от 20.07.2017 N 737-П, от 13.11.2017 N 1181-П) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование органов социальной защиты населения | Адрес (местонахождение) | Телефон | Адрес электронной почты/официального сайта |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Департамент социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа | 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Подшибякина, д. 15 | (код 34922) раб. 4-64-00, факс 4-54-29 | dszn@dszn.yanao.ru,http://dszn.yanao.ru |
| 2. | Департамент по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования город Салехард | 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Матросова, д. 36 | (код 34922) раб. 3-57-08 | dtszns@slh.yanao.ru,http://dtszns.ru |
| 3. | Муниципальное учреждение "Управление по труду и социальной защите населения Администрации города Лабытнанги" | 629400, ЯНАО, г. Лабытнанги, ул. Школьная, д. 32 | (код 34992)раб. 2-39-67 | mail@utszn.lbt.yanao.ru,http://utsznlbt.yanao.ru |
| (в ред. постановления Правительства ЯНАО от 13.11.2017 N 1181-П) |
| 4. | Управление социальных программ Администрации муниципального образования Надымский район | 629730, ЯНАО, г. Надым, ул. Зверева, д. 21 А | (код 3499)раб. факс59-72-12,59-72-13,59-72-14 | usp@nadym.yanao.ru |
| (в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П) |
| 5. | Управление по труду и социальной защите населения Администрации города Новый Уренгой | 629307, ЯНАО, г. Новый Уренгой, ул. Индустриальная, д. 4 | (код 34942)раб. 2-14-98 | uszn@nur.yanao.ru, http://nurutszn.ru |
| (в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П) |
| 6. | Управление социальной защиты населения Администрации города Ноябрьска | 629802, ЯНАО, г. Ноябрьск, ул. Ленина, д. 7 | (код 3496)раб. факс35-30-87 | uszn@noyabrsk.yanao.ru,http://uszn-noyabrsk.ru |
| 7. | Управление социальной защиты населения Администрации города Муравленко | 629602, ЯНАО, г. Муравленко, ул. Ленина, д. 81 | (код 34938)раб. факс27-5-51,27-5-54,28-0-54 | uszn@muravlenko.yanao.ru,http://www.uszn.muravlenko.com |
| 8. | Муниципальное учреждение "Управление по труду и социальной защите населения Администрации города Губкинского" | 629830, ЯНАО, г. Губкинский, микрорайон 4, д. 20 | (код 34936)раб. факс3-05-26,3-33-26,5-33-47 | utszn@gubadm.ru,http://sobes.gubadm.ru |
| (в ред. постановления Правительства ЯНАО от 20.07.2017 N 737-П) |
| 9. | Управление по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования Красноселькупский район | 629380, ЯНАО, Красноселькупский район, с. Красноселькуп, ул. Советская, д. 19 | (код 34932)раб. факс2-12-85,2-12-80,2-16-40,2-11-59 | szn@krasnoselkupsky.yanao.ru,http://szn-ksk.yanao.ru |
| 10. | Управление социальной политики Администрации Пуровского района | 629850, ЯНАО, Пуровский район, г. Тарко-Сале, ул. Первомайская, д. 21 | (код 34997)раб. факс2-12-11,2-20-94 | usp@pur.yanao.ru |
| 11. | Управление по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования Приуральский район | 629620, ЯНАО, Приуральский район, пос. Аксарка, ул. Первомайская, д. 15 | (код 34993) раб. 22-0-69, факс 22-0-81 | utszn@priuralye.yanao.ru |
| (в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П) |
| 12. | Департамент социального развития Администрации Тазовского района | 629350, ЯНАО, Тазовский район, пос. Тазовский, ул. Калинина, д. 20 | (код 34940)раб. факс2-14-89 | sz@tazovsky.yanao.ru,http://depsoc.ru |
| 13. | Управление по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования Шурышкарский район | 629640, ЯНАО, Шурышкарский район, с. Мужи, ул. Уральская, д. 14А | (код 34994)раб. факс22-0-81,21-5-41,21-3-29 | uszn@shur.yanao.ru,http://www.usznmuji.ru |
| 14. | Департамент по труду и социальной защите населения Администрации муниципального образования Ямальский район | 629700, ЯНАО, Ямальский район, с. Яр-Сале, ул. Советская, д. 8 | (код 34996)раб. 3-05-76 | uszn@yam.yanao.ru |
| 15. | Государственное учреждение Ямало-Ненецкого автономного округа "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" | 629008, ЯНАО, г. Салехард, ул. Броднева, д. 15 | (код 34922)раб. 5-43-11, 5-43-12;8-800-300-115 | mfc-yanao@mfc.yanao.ru,http://www.mfc.yanao.ru |
| (в ред. постановления Правительства ЯНАО от 18.05.2017 N 454-П) |

Приложение N 2

к Административному регламенту департамента

социальной защиты населения Ямало-Ненецкого

автономного округа по предоставлению

государственной услуги "Оформление и выдача

удостоверений ветерана Великой Отечественной

войны единого образца"

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

 В департамент социальной защиты

 населения Ямало-Ненецкого автономного округа

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия,

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 имя, отчество)

 проживающего по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 вид документа, удостоверяющего личность:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ЗАЯВЛЕНИЕ

 Прошу Вас выдать мне удостоверение ветерана Великой Отечественной

войны на основании следующих документов:

 1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись заявителя)

 Настоящее заявление заполнено уполномоченным представителем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество)

 Адрес места жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указывается адрес регистрации по месту жительства)

 Вид документа, удостоверяющего личность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Наименование документа, подтверждающего полномочия представителя:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Я согласен(а) на осуществление обработки моих персональных данных при

проведении сверки с данными различных органов государственной власти, иных

государственных органов, органов местного самоуправления, а также

юридических лиц, независимо от их организационно-правовых форм и форм

собственности.

 Ознакомлен(а), что в любое время вправе обратиться с письменным

заявлением о прекращении действия настоящего согласия.

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись уполномоченного представителя)

 Расписка-уведомление

 Заявление и документы гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Регистрационный номер заявления | Принял |
| Дата приема заявления | Фамилия специалиста и подпись |
|  |  |  |

---------------------------------------------------------------------------

 (линия отреза)

 Расписка-уведомление

 Заявление и документы гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| Регистрационный номер заявления | Принял |
| Дата приема заявления | Фамилия специалиста и подпись |
|  |  |  |

Приложение N 3

к Административному регламенту департамента

социальной защиты населения Ямало-Ненецкого

автономного округа по предоставлению

государственной услуги "Оформление и выдача

удостоверений ветерана Великой Отечественной

войны единого образца"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Правительства ЯНАО от 09.07.2015 N 608-П,от 07.07.2017 N 686-П) |

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Начало предоставления государственной услуги: заявитель обращается с │

│комплектом документов лично, с использованием средств почтовой связи либо│

│в форме электронного документа, в том числе через Единый портал и/или при│

│ наличии технической возможности Региональный портал │

└──────────────────────────────────────┬──────────────────────────────────┘

 V

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления │

│ государственной услуги. │

│ Истребование документов (сведений) в рамках межведомственного │

│ взаимодействия для предоставления государственной услуги │

└──────────────────────────────────────┬──────────────────────────────────┘

 V

 ┌───────────────┐

 │ Основания для │

 │предоставления │

 ┌─────Нет──────┤государственной├─────Да──────┐

 │ │ услуги │ │

 │ └───────────────┘ │

 V V

┌──────────────────────────────┐ ┌──────────────────────────┐

│ Рассмотрение документов для │ │ Рассмотрение документов │

│ установления права на │ │для установления права на │

│ получение государственной │ │получение государственной │

│ услуги и принятие решения об │ │услуги и принятие решения │

│отказе в выдаче удостоверения │ │ о выдаче удостоверения │

└──────────────────────────────┘ └─────────────┬────────────┘

 V

 ┌──────────────────────────┐

 │ Оформление и выдача │

 │ удостоверения │

 └──────────────────────────┘