

**Департамент здравоохранения,**

**труда и социальной защиты населения**

**Ненецкого автономного округа**

ПРИКАЗ

от «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_

г. Нарьян-Мар

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления государственной услуги**

**«Выдача направления для получения**

**бесплатной юридической помощи в связи**

**с трудной жизненной ситуацией»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Ненецкого автономного округа от 29.12.2012 № 119-оз «О бесплатной юридической помощи в Ненецком автономном округе» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги «Выдача направления для получения бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненной ситуацией».

2. Настоящий приказ вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Заместитель губернатора

Ненецкого автономного округа -

руководитель Департамента здравоохранения,

труда и социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа Н.А. Семяшкина

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к приказу Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа  от \_\_ \_\_\_\_\_\_\_ 201\_ г. № \_\_  «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача направления для получения бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненной ситуацией» |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

**«ВЫДАЧА НАПРАВЛЕНИЯ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ**

**БЕСПЛАТНОЙ ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

**В СВЯЗИ С ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИЕЙ»**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа государственной услуги «Выдача направления для получения бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненной ситуацией» (далее - административный регламент, государственная услуга, Департамент) определяет сроки, основания, последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия Департамента с заявителями при предоставлении государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями являются:

1) граждане, среднедушевой доход семей которых ниже величины прожиточного минимума, установленного в Ненецком автономном округе в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо одиноко проживающие граждане, доходы которых ниже величины прожиточного минимума (далее - малоимущие граждане);

2) инвалиды I, II и III группы;

3) ветераны Великой Отечественной войны, Герои Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации;

4) дети-инвалиды, дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких детей;

4.1) лица, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с устройством ребенка на воспитание в семью;

4.2) усыновители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов усыновленных детей;

5) лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (лица в возрасте от 18 до 23 лет, у которых, когда они находились в возрасте до 18 лет, умерли оба или единственный родитель, а также которые остались без попечения единственного или обоих родителей), - по вопросам, связанным с обеспечением и защитой своих прав и законных интересов;

6) многодетные семьи, имеющие на воспитании трех и более детей;

7) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A045623EA0F94543308B36E26BBC45911052C96106F8624ADD76E1D6A0pEj2G) от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

8) несовершеннолетние, содержащиеся в учреждениях системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, и несовершеннолетние, отбывающие наказание в местах лишения свободы, а также их законные представители и представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких несовершеннолетних (за исключением вопросов, связанных с оказанием юридической помощи в уголовном судопроизводстве);

9) граждане, имеющие право на бесплатную юридическую помощь в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=A045623EA0F94543308B36E26BBC45911051C4610BF8624ADD76E1D6A0pEj2G) Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";

10) граждане, признанные судом недееспособными, а также их законные представители, если они обращаются за оказанием бесплатной юридической помощи по вопросам, связанным с обеспечением и защитой прав и законных интересов таких граждан;

11) граждане, постоянно проживающие в сельских населенных пунктах Ненецкого автономного округа;

11.1) неработающие пенсионеры, получающие пенсию по старости;

11.2) граждане, пострадавшие в результате чрезвычайной ситуации:

а) супруг (супруга), состоявший (состоявшая) в зарегистрированном браке с погибшим (умершим) на день гибели (смерти) в результате чрезвычайной ситуации;

б) дети погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

в) родители погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации;

г) лица, находившиеся на полном содержании погибшего (умершего) в результате чрезвычайной ситуации или получавшие от него помощь, которая была для них постоянным и основным источником средств к существованию, а также иные лица, признанные иждивенцами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

д) граждане, здоровью которых причинен вред в результате чрезвычайной ситуации;

е) граждане, лишившиеся жилого помещения либо утратившие полностью или частично иное имущество либо документы в результате чрезвычайной ситуации;

12) граждане, которым право на получение бесплатной юридической помощи в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи предоставлено в соответствии с иными федеральными законами и настоящим законом Ненецкого автономного округа.

3. Лица, указанные в [пункте 2](#Par4) настоящего подраздела (далее - заявители), лично либо их законные представители вправе обратиться в Департамент за получением государственной услуги.

Требования к порядку информирования о предоставлении

государственной услуги

4. Информация о месте нахождения и графике работы Департамента, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги:

Местонахождение: Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 25.

Почтовый адрес: 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 25.

График работы: ежедневно с 8.30 до 17.30, перерыв на обед с 12.30 до 13.30, суббота и воскресенье - выходные дни.

5. Информация о месте нахождения и графиках работы Департамента, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги, доводится до сведения заявителей:

- непосредственно в Департаменте с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, путем устных и письменных консультаций (справок), посредством размещения на информационном стенде в Департаменте, выдачи информационных материалов;

- посредством публикации в средствах массовой информации;

- посредством размещения в государственной информационной системе Ненецкого автономного округа «Портал органов государственной власти Ненецкого автономного округа» - http://www.ogv-nao.ru;

- посредством размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации» - http://www.gosuslugi.ru.

6. Справочные телефоны Департамента, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги:

- отдел организации социальной поддержки и социального обслуживания населения: (81853) 4-05-97.

Факс: (81853) 4-23-04.

7. Адреса электронной почты Департамента, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги: medsoc@ogvnao.ru.

Административный регламент и информация по вопросам предоставления государственной услуги размещаются на Портале органов государственной власти Ненецкого автономного округа http://www.ogv-nao.ru.

8. Консультации по процедуре предоставления государственной услуги могут осуществляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;

- при личном обращении;

- по телефону;

- по электронной почте;

- путем обращения в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

9. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц, государственных гражданских служащих Департамента с заявителями при предоставлении услуги:

- консультации и разъяснения предоставляются устно либо в письменной форме на основании письменного запроса заявителя, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 календарных дней после получения указанного запроса;

- при консультировании по телефону сотрудники Департамента представляются (называют свои фамилию, имя, отчество, должность), предлагают представиться собеседнику, выслушивают и уточняют суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Департамента подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

В случае невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника Департамента или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- по завершении консультации сотрудник Департамента должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю;

- сотрудник Департамента при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязан в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

В любое время с момента подачи заявления заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления Департаментом государственной услуги при помощи телефона, электронной почты или посредством личного посещения.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги заявитель имеет право получать в Департаменте информацию о дате и входящем номере регистрации своего заявления и в дальнейшем указывать (ссылаться) на эти дату и номер.

10. В местах предоставления государственной услуги, в том числе на информационных стендах Департамента, размещаются следующие информационные материалы:

информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах электронной почты и графике работы Департамента, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги, месте размещения и часах приема сотрудников Департамента;

текст настоящего административного регламента с приложениями;

перечень документов, которые заявитель должен представить для получения государственной услуги;

образцы заполнения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, или требования к ним;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

ответы на часто задаваемые вопросы;

иная информация, обязательное предоставление которой заявителям предусмотрено федеральным законодательством.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления государственной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Наименование государственной услуги

11. Наименование государственной услуги - «Выдача направления для получения бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненной ситуацией».

Наименование органа исполнительной власти округа,

предоставляющего государственную услугу

12. Государственную услугу предоставляет Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа.

Предоставление государственной услуги непосредственно в Департаменте осуществляет отдел организации социальной поддержки и социального обслуживания населения (далее - Отдел).

Иные органы исполнительной власти Ненецкого автономного округа, органы местного самоуправления и организации:

1) исполнительные органы государственной власти Ненецкого автономного округа и подведомственные им учреждения;

2) государственное юридическое бюро Ненецкого автономного округа (далее - государственное юридическое бюро);

3) адвокаты, нотариусы и другие субъекты, оказывающие бесплатную юридическую помощь, в случае наделения их правом участвовать в государственной системе бесплатной юридической помощи в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0A7C079F62C36A73AE74259074B3F5FCCC067CDF0031B55480BB473042w5z5G) «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», другими федеральными и окружными законами.

13. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в [перечень](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFC3DE9E84A26CFB8AD7B0FDACA1A0113D6209B9152A8E7C1397455B0A674945902345X0G) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 02.12.2011 № 272-п «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Ненецкого автономного округа и оказываются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и утверждении Порядка определения размера оплаты за их оказание».

Описание результата предоставления государственной услуги

14. Результатом предоставления государственной услуги является выдача направления для получения бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненной ситуацией.

Срок предоставления государственной услуги

15. Срок предоставления государственной услуги составляет 35 календарных дней с даты приема заявления со всеми необходимыми документами в Департамент.

16. При направлении заявителем заявления и всех необходимых документов по почте срок предоставления государственной услуги отсчитывается от даты их поступления в Департамент (даты регистрации).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

государственной услуги

17. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- [Конституцией](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560FA898EB8F4FAF9F214373745X1G) Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F9878FBDFAA9AEF045623954EE1C20D93B5CCE071F07664044X1G) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F9878AB4F9A8AEF045623954EE41XCG) от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральным законом от 6 10 1999 года [№ 184-ФЗ](consultantplus://offline/ref=B76A9EF43EEB6266DCD135ECF0C3FC0A9050F5CD05B2D63EDBAFA9E90FkD4FG) «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

- Законом Ненецкого автономного округа от 29.12.2012 № 119-оз «О бесплатной юридической помощи в Ненецком автономном округе»;

- [Устав](consultantplus://offline/ref=B76A9EF43EEB6266DCD12BE1E6AFAB06925CABC506B0D56F82F0F2B458D64D39kD44G) Ненецкого автономного округа.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления государственной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

18. Для предоставления государственной услуги заявители лично либо их законные представители предоставляют (направляют) в Департамент [заявление](#Par521) о выдаче направления по форме, предусмотренной Приложением 2 к настоящему административному регламенту, с приложением следующих документов (их копий, верность которых засвидетельствована в установленном законом порядке):

1) паспорт гражданина Российской Федерации (свидетельство о рождении) или иные документы, удостоверяющие личность, подтверждающие гражданство Российской Федерации и место жительства.

В случае подачи заявления законным представителем или представителем гражданина, которому необходима бесплатная юридическая помощь, заявитель представляет указанные документы в отношении себя (за исключением гражданства) и данного гражданина, а также документы, подтверждающие его статус как законного представителя или представителя;

3) документ, полученный в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0659A0A65695BE2E24661398FCDEC5C787F1D5DD4AFE734AD6211CC4A4TCD9H) от 5 апреля 2003 года № 44-ФЗ "О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи", - гражданами, указанными в пункте 1 части 2 настоящего административного регламента;

4) справку, подтверждающую факт установления инвалидности, выданную федеральным учреждением медико-социальной экспертизы, - гражданами, указанными в пункте 2 части 2 настоящего административного регламента;

5) удостоверение ветерана Великой Отечественной войны, Героя Российской Федерации, Героя Советского Союза, Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации - гражданами, указанными в пункте 3 части 2 настоящего административного регламента;

6) документ, подтверждающий статус ребенка-инвалида, ребенка-сироты, ребенка, оставшегося без попечения родителей, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, - гражданами, указанными в пунктах 4 и 5 части 2 настоящего административного регламента;

7) документ, подтверждающий право гражданина на социальное обслуживание, выданный органом социальной защиты населения в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=0659A0A65695BE2E24661398FCDEC5C787F0D9D34CFC734AD6211CC4A4TCD9H) от 2 августа 1995 года № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», - гражданами, указанными в пункте 7 части 2 настоящего административного регламента;

8) справку учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, а также системы отбывания наказания, связанного с лишением свободы, - гражданами, указанными в пункте 8 части 2 настоящего административного регламента;

9) документ, подтверждающий право гражданина на получение бесплатной юридической помощи в соответствии с [законом](consultantplus://offline/ref=0659A0A65695BE2E24661398FCDEC5C787F3D4D341FC734AD6211CC4A4TCD9H) Российской Федерации от 2 июля 1992 года № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании», - гражданами, указанными в пункте 9 части 2 настоящего административного регламента;

10) решение суда о признании гражданина недееспособным - гражданами, указанными в пункте 10 части 2 настоящего административного регламента;

11) документ, подтверждающий статус гражданина, имеющего право на получение бесплатной юридической помощи, - гражданами, указанными в пунктах 4.2, 6, 11, 11.1 и 11.2. части 2 настоящего административного регламента.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления государственной услуги, которые находятся

в распоряжении государственных органов, органов местного

самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении

государственной услуги, и которые заявитель вправе

представить, а также способы их получения заявителями,

в том числе в электронной форме, порядок их представления

20. Документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить самостоятельно, не предусмотрено.

21. Департамент не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F9878FBDFAA9AEF045623954EE1C20D93B5CCE0241XCG) Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых для предоставления

государственной услуги

22. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении государственной услуги

23. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

24. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче направления:

1) отсутствие права на дополнительные меры государственной поддержки в соответствии с Законом Ненецкого автономного округа от 29.12.2012 № 119-оз «О бесплатной юридической помощи в Ненецком автономном округе» (далее - окружной закон);

2) прекращение права на дополнительные меры государственной поддержки по основаниям, установленным окружным законом;

3) предоставление недостоверных сведений;

4) прекращение права на дополнительные меры государственной поддержки.

Перечень услуг, которые являются необходимыми

и обязательными для предоставления государственной услуги

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

Порядок, размер и основания взимания государственной

пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление

государственной услуги

26. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление

услуг, которые являются необходимыми и обязательными

для предоставления государственной услуги, включая

информацию о методике расчета размера такой платы

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса

о предоставлении государственной услуги, услуги,

предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

государственной услуги, и при получении результата

предоставления таких услуг

28. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя

о предоставлении государственной услуги и услуги,

предоставляемой организацией, участвующей

в предоставлении государственной услуги,

в том числе в электронной форме

29. Заявление о выдаче направления на получение бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненой ситуацией, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в системе автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» (далее - СЭД «Дело») в день поступления в Департамент.

Требования к помещениям, в которых предоставляются

государственная услуга, услуга, предоставляемая

организацией, участвующей в предоставлении государственной

услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению

и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной

информации о порядке предоставления таких услуг

30. Здание, в котором располагается Департамент, должно находиться в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого человека от остановки общественного транспорта.

На территории, прилегающей к зданию Департамента, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в определенный период. Также предусматриваются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

В Департамент должен быть организован свободный доступ заявителей.

Центральный вход в здание Департамента должен быть оборудован вывеской, содержащей следующую информацию об Департаменте:

- наименование;

- место нахождения;

- график работы.

Вход в Департаменте должен быть оборудован пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ лиц с ограниченными возможностями (инвалидов), включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

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

Рабочие места государственных гражданских служащих Департамента, предоставляющих государственную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления государственной услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на Портале органов государственной власти Ненецкого автономного округа и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

В местах предоставления государственной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

В местах ожидания и непосредственного предоставления государственной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения.

Заявителям должна быть предоставлена возможность копирования документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа (выхода) из кабинета.

Показатели доступности и качества государственной услуги

31. Критериями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

32. Взаимодействие заявителя с государственными гражданскими служащими Департамента осуществляется при личном обращении заявителя:

- для подачи заявления, жалобы;

- для получения информации о порядке предоставления государственной услуги;

- для получения информации о ходе предоставления государственной услуги;

- для получения направления на получение бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненой ситуацией.

33. Продолжительность взаимодействия заявителя с государственными гражданскими служащими Департамента при предоставлении государственной услуги составляет не более 15 минут по каждому из указанных в [пункте 32 раздела II](#Par216) настоящего административного регламента видов взаимодействия.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления государственной услуги в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных

услуг, и особенности предоставления государственной услуги

в электронной форме

34. Государственная услуга может быть предоставлена в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг на основании соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и Департаментом.

35. Заявитель вправе обратиться за получением государственной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее - квалифицированная подпись).

Перечень классов средств электронной подписи определяется в соответствии с [приказом](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F9838FBFFFA5AEF045623954EE41XCG) Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 N 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего средства».

36. Для использования квалифицированной подписи при обращении за получением государственной услуги в электронной форме заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F9878CBDFEADAEF045623954EE41XCG) от 06.04.2011 N 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее - Федеральный закон «Об электронной подписи»).

При обращении за получением услуги квалифицированная подпись создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи.

Ключи электронной подписи, используемые для формирования квалифицированной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

Использование заявителем квалифицированной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных [статьей 10](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F9878CBDFEADAEF045623954EE1C20D93B5CCE071F07664144X7G) Федерального закона «Об электронной подписи».

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление государственной услуги

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

а) прием и регистрация заявления о выдаче направления и приложенных к нему документов;

б) рассмотрение заявления о выдаче направления и приложенных к нему документов;

в) принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) направления;

г) выдача направления;

д) направление уведомления об отказе в выдаче направления.

[Блок-схема](#Par466) предоставления государственной услуги представлена в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Прием и регистрация заявления о выдаче направления

и приложенных к нему документов

38. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Департамент [заявления](#Par521) о выдаче направления и приложенных к нему документов по форме согласно Приложению 2 к настоящему административному регламенту.

Ответственным за выполнение административной процедуры является государственный гражданский служащий Департамента, ответственный за делопроизводство в Департаменте.

Заявление и приложенные к нему документы могут быть предоставлены лично заявителем, направлены почтовым отправлением, поданы в форме электронного документа либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При приеме и первичной обработке документов, полученных по почте, государственный гражданский служащий Департамента, ответственный за делопроизводство в Департаменте:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- раскрывает конверты, проверяет наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов «Адресат» и «Подпись»);

- в случае отсутствия в корреспонденции упомянутых в заявлении или вложенной описи документов и материалов составляет акт в двух экземплярах об отсутствии документов, который подписывается государственным гражданским служащим Департамента, ответственным за делопроизводство, начальником организационно-правового отдела и руководителем Департамента. Аналогичный акт составляет в случае обнаружения в корреспонденции денежных знаков, ценных бумаг или предметов. Один экземпляр акта направляет отправителю корреспонденции, а второй приобщается к полученным документам.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные заявления граждан, хранятся вместе с заявлениями.

Регистрации и учету подлежат все поступившие заявления граждан о предоставлении государственной услуги, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством и настоящим административным регламентом.

Принятые в установленном порядке заявления подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (СЭД) «Дело» в день их поступления в Департамент.

Регистрацию заявлений в СЭД «Дело» осуществляет государственный гражданский служащий Департамента, ответственный за делопроизводство.

Критерием принятия решения о приеме и регистрации заявления и приложенных к нему документов является поступление указанных документов в Департамент.

Результатом административной процедуры является прием, регистрация заявления о выдаче направления и приложенных к нему документов, направление зарегистрированного заявления руководителю Департамента для рассмотрения.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является оформление регистрационной карточки в СЭД «Дело» с указанием на заявлении даты его поступления и регистрационного номера.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет один календарный день.

Рассмотрение заявления о выдаче направления

и приложенных к нему документов

39. Основанием для начала процедуры рассмотрения заявления о выдаче направления и приложенных к нему документов является поступление зарегистрированного заявления с прилагаемыми документами руководителю Департамент для рассмотрения.

Руководитель Департамента визирует поступившее заявление и направляет его начальнику Отдела. Начальник Отдела определяет государственного гражданского служащего Отдела - непосредственного исполнителя, ответственного за предоставление государственной услуги (далее - ответственный исполнитель).

Ответственный исполнитель осуществляет проверку комплектности и правильности оформления заявления и приложенных к нему документов.

В случае, если к заявлению не приложены документы или приложены не все документы, предусмотренные [пунктом 18](#Par108) настоящего административного регламента, заявление и приложенные к нему документы в течение 5 календарных дней с даты их получения возвращаются заявителю с указанием причины возврата способом, позволяющим подтвердить факт и дату возврата, а также информированием о возможности повторно представить заявление с приложением необходимого комплекта документов.

Критерием принятия решения по результатам рассмотрения заявления о выдаче направления и приложенных к нему документов является наличие либо отсутствие оснований для отказа в выдаче направления, указанных в [пункте 24](#Par141) настоящего административного регламента, а также основания для возврата заявления и приложенных к нему документов, указанного в настоящем пункте.

Результатом административной процедуры является установление ответственным исполнителем наличия (отсутствия) оснований для отказа в выдаче направления и (или) возврата заявления и приложенных к нему документов.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является выдача направления или подготовка письма о возврате заявителю заявления и приложенных к нему документов.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет двадцать пять календарных дней.

Принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) направления

40. Основанием для начала административной процедуры является наличие (отсутствие) оснований для отказа в выдаче направления.

Решение о выдаче (об отказе в выдаче) направления принимается ответственным исполнителем при наличии (отсутствии) документов предусмотренных пунктом 18 настоящего административного регламента.

Проект направления (уведомления об отказе) передается ответственным исполнителем на подпись начальнику Отдела, который в течение одного рабочего дня со дня подписания направления (уведомления об отказе) передает его государственному гражданскому служащему, ответственному за делопроизводство в Департаменте, для регистрации.

Результатом административной процедуры является подписание направления (уведомления об отказе), регистрация направления (уведомления об отказе) в СЭД «Дело» и передача направления ответственному исполнителю.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является подписание направления или уведомления об отказе.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет три календарных дня.

Направление уведомления об отказе в выдаче направления

41. Основанием для начала административной процедуры является отсутствие одного или нескольких документов предусмотренных пунктом 18 настоящего административного регламента.

В день принятия решения об отказе в выдаче направления ответственный исполнитель оформляет уведомление и передает его на подпись начальнику Отдела.

Не позднее чем через пять календарных дней с даты принятия решения о об отказе в выдаче направления ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление об отказе в выдаче направления, в котором приводятся основания принятия такого решения.

Результатом административной процедуры является направление уведомления заявителю об отказе в выдаче направления.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является уведомление заявителю об отказе в выдаче направления в форме письма на бланке Департамента.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет пять календарных дней.

Выдача направления

42. Основанием для начала исполнения административной процедуры является решение о выдаче направления ответственным исполнителем Отдела.

Направление выдается заявителю в Департаменте, либо направляется по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по форме согласно Приложению 3 к настоящему административному регламенту, либо выдается через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Критерием при выдаче заявителю направления является принятие решения о выдаче направления.

Результатом административной процедуры является получение заявителем направления.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является получение заявителем направления, а в случае направления направления по почте - подпись заявителя на уведомлении о вручении заказного письма.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет три календарных дня.

Особенности выполнения административных процедур

в электронной форме

43. При предоставлении государственной услуги в электронной форме через федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru>, Региональный портал государственных и муниципальных услуг <http://www.pgu.adm-nao.ru> осуществляются:

предоставление заявителям информации о государственной услуге;

предоставление заявителям сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

предоставление заявителям уведомления о результате предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в электронной форме возможно с использованием универсальной электронной карты.

44. При поступлении заявления в электронной форме, подписанного квалифицированной подписью, Управление проводит процедуру проверки действительности квалифицированной подписи, с использованием которой подписан документ (пакет документов) о предоставлении государственной услуги, на соблюдения условий, указанных в [статье 11](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F9878CBDFEADAEF045623954EE1C20D93B5CCE071F07664144XDG) Федерального закона «Об электронной подписи».

Проверка квалифицированной подписи может осуществляться Управлением самостоятельно с использованием средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления государственных услуг. Проверка квалифицированной подписи может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах,

выданных в результате предоставления государственной услуги

45. В случае выявления заявителем в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, опечаток и ошибок заявитель представляет в Департамент заявление об исправлении таких опечаток и ошибок.

Ответственный исполнитель в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, ответственный исполнитель осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами

положений регламента и иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению государственной

услуги, а также принятием ими решений

46. Текущий контроль за соблюдением требований настоящего административного регламента предоставления государственной услуги и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется руководителем Департамента.

47. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников Департамента, производимые в ходе предоставления государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых

проверок полноты и качества предоставления государственной

услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой

и качеством предоставления государственной услуги

48. В ходе предоставления государственной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества ее предоставления.

49. Периодичность проведения плановых проверок устанавливает руководитель Департамента.

50. Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение заявителя в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

51. Проверка проводится в форме служебного расследования на основании приказа руководителя Департамента.

52. Результаты служебного расследования оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки нарушения (если таковые обнаружены) и предложения по их устранению.

53. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством.

Ответственность должностных лиц Департамента за решения

и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые)

ими в ходе предоставления государственной услуги

54. Должностные лица, сотрудники Департамента несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур при предоставлении государственной услуги, установленных настоящим административным регламентом.

55. Персональная ответственность должностных лиц, сотрудников Департамента за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, устанавливается в их должностных регламентах.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением

государственной услуги, в том числе со стороны граждан,

их объединений и организаций

56. Граждане, их объединения, организации вправе осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги на любой ее стадии путем получения информации в Департаменте.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДЕПАРТАМЕНТА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

57. Заявитель вправе обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги, заключающееся в неправомерных решениях, действиях (бездействии) Департамента, должностных лиц и государственных гражданских служащих Департамента, включая:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим административным регламентом) для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим административным регламентом) для предоставления государственной услуги;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим административным регламентом);

- требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим административным регламентом);

- отказ Департамента, должностного лица Департамента в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также нарушение установленного срока таких исправлений.

58. Жалоба на решения, действия (бездействие) Департамента, должностных лиц и государственных гражданских служащих Департамента направляется в Департамент и рассматривается руководителем или заместителем руководителя Департамента.

Запрещается направлять на рассмотрение жалобу должностному лицу или государственному гражданскому служащему, решения, действия (бездействие) которого обжалуются.

59. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

1) в письменной форме на бумажном носителе жалоба может быть направлена по почте, через Казенное учреждение Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ), а также принята лично от заявителя в органе, предоставляющем государственные услуги, в том числе в ходе личного приема.

МФЦ осуществляет прием жалоб, касающихся только тех государственных услуг, в отношении которых заключены соглашения о взаимодействии между МФЦ и Департаментом.

При поступлении жалобы МФЦ передает ее в Департамент в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня приема жалобы от заявителя;

2) в электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта и электронной почты Департамента;

- официального сайта МФЦ;

- официального сайта Администрации Ненецкого автономного округа www.adm-nao.ru и электронной почты Администрации Ненецкого автономного округа priem@adm-nao.ru;

- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru.

60. При подаче жалобы лично заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы через представителя должен быть представлен документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

61. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 60](#Par415) настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

62. Жалоба должна содержать:

- наименование Департамента, фамилию и инициалы должностного лица, государственного гражданского служащего Департамента, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента, должностного лица, государственного служащего Департамента;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, должностного лица, государственного служащего Департамента. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Прием жалоб в Департамент осуществляется по месту предоставления государственной услуги во время приема заявителей.

63. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены рассматривающим ее должностным лицом.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

64. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, в том числе предусмотренного [частями 3](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F98688BEFFADAEF045623954EE1C20D93B5CCE051C0446X4G), [5 статьи 5.63](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFDDD388E8F560F98688BEFFADAEF045623954EE1C20D93B5CCE05190E46X1G) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, [статьей 7.1.9](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFC3DE9E84A26CFB8AD7B0FDADA6A41B3D6209B9152A8E7C1397455B0A674945952345XBG) закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 N 366-ОЗ «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающее жалобу, незамедлительно направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов в прокуратуру Ненецкого автономного округа.

В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного [статьей 7.1.9](consultantplus://offline/ref=352B708C1030228E5FDFC3DE9E84A26CFB8AD7B0FDADA6A41B3D6209B9152A8E7C1397455B0A674945952345XBG) закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 N 366-ОЗ «Об административных правонарушениях», должностное лицо, рассматривающее жалобу, в течение трех рабочих дней направляет копию жалобы с приложением материалов, подтверждающих наличие признаков состава административного правонарушения, в Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа.

65. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, рассматривающее жалобу, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

Не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы указанное должностное лицо принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений в форме отмены ранее принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации, выдачи заявителю результата предоставления государственной услуги, а также в иных формах, установленных законодательством Российской Федерации.

66. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения его жалобы. В этом случае должностное лицо, рассматривающее жалобу, не позднее срока окончания ее рассмотрения прекращает ее рассмотрение и извещает об этом в письменной или электронной форме заявителя.

В случаях, указанных в [пункте 64](#Par427) настоящего административного регламента, рассмотрение жалобы не прекращается, о чем заявителю сообщается в ответе по результатам рассмотрения жалобы.

67. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) для заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя;

- сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) Департамента, его должностных лиц и государственных гражданских служащих;

- наименование государственной услуги;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения;

- должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе.

68. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, принявшим решение по жалобе, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, принявшего решение по жалобе, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

69. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

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

Не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой в решениях, действиях (бездействии) Департамента, его должностных лиц и государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги нарушения законодательства Российской Федерации не установлены.

При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица (государственного гражданского служащего), чьи решения, действия (бездействие) обжалуются, а также членов его семьи должностное лицо, рассматривающее жалобу, оставляет ее без рассмотрения и уведомляет в письменной или электронной форме заявителя о недопустимости злоупотребления правом не позднее срока окончания рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит оставлению без ответа в случае, если текст жалобы не поддается прочтению, вследствие чего невозможно установить содержание жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес (адрес электронной почты) заявителя, указанные в жалобе.

70. Департамент обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб, которые располагаются по месту приема запроса либо выдачи результата предоставления государственной услуги;

2) информирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования нарушений порядка предоставления государственных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Управления, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru;

3) консультирование заявителей о порядке досудебного (внесудебного) обжалования нарушений порядка предоставления государственных услуг, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления государственной услуги

«Выдача направления для получения

бесплатной юридической помощи в связи

с трудной жизненной ситуацией»

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Прием и регистрация заявления о выдаче направления и приложенных к нему документов

Рассмотрение заявления о выдаче направления и приложенных к нему документов

Принятие решения об отказе в выдаче направления

Принятие решения о выдаче

направления

Выдача направления

Направление уведомления о об отказе в выдаче направления

Возвращение заявления и приложенных к нему документов

Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных результате предоставления государственной услуги

Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных результате предоставления государственной услуги

Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных результате предоставления государственной услуги

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления государственной услуги

«Выдача направления для получения

бесплатной юридической помощи

в связи с трудной жизненной ситуацией»

Руководителю Департамента

здравоохранения, труда и социальной защиты населения

Ненецкого автономного округа

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

(Ф.И.О. руководителя Департамента)

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

(Ф.И.О. заявителя)

домашний адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(серия, номер, кем и когда выдан)

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче направления для получения бесплатной юридической помощи

в связи с трудной жизненной ситуацией

В соответствии с Законом Ненецкого автономного округа от 29.12.2012 № 119-оз «О бесплатной юридической помощи в Ненецком автономном округе» прошу предоставить направление для получения бесплатной юридической помощи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

К заявлению прилагаю:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

Примечание:

Выражаю свое согласие (далее - согласие) на обработку своих персональных данных (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (передачу определенному кругу лиц), блокирование, уничтожение) как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств в целях предоставления ежемесячных компенсационных выплат и с целью статистических исследований. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие, включает в себя любую информацию, представляемую в заявлении и других представляемых в уполномоченный орган документах в указанных выше целях. Согласие действует в течение всего срока предоставления выплат, а также в течение трех лет с даты прекращения обязательств сторон. Заявитель может отозвать настоящее согласие путем направления письменного заявления в Учреждение, в этом случае Учреждение прекращает обработку персональных данных, а персональные данные подлежат уничтожению не позднее чем через 3 года с даты прекращения обязательств сторон. Заявитель соглашается с тем, что указанные выше персональные данные являются необходимыми для заявленной цели обработки.

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

(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

Приложение 3

к административному регламенту

предоставления государственной услуги

«Выдача направления для получения

бесплатной юридической помощи в связи

с трудной жизненной ситуацией»

ФОРМА

НАПРАВЛЕНИЯ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ГЕРБ_НАО1 | | | | |  |
| Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа  ул. Смидовича, д. 25, г. Нарьян-Мар,  Ненецкий автономный округ, 166000  тел./факс (81853) 4-07-62  E-mail: [utszn@ogvnao.ru](mailto:utszn@ogvnao.ru), [uzo@adm-nao.ru](mailto:uzo@adm-nao.ru)  ОКПО 83960051,ОГРН 1088383000056  ИНН/КПП 2983006779/298301001 | | | | | Кому  Адрес |
|  |  | **№** |  |  |
|  |  |  |  |  |

НАПРАВЛЕНИЕ

на получение бесплатной юридической помощи в связи

с трудной жизненной ситуацией

Настоящее направление выдано Ф.И.О., г.р, в том что он (она) имеет право на получение бесплатной юридической помощи в связи с трудной жизненной ситуацией, в соответствии с законом Ненецкого автономного округа от 29.12.2012 № 119-оз «О бесплатной юридической помощи в Ненецком автономном округе».

Подпись

м.п.