

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Министерства социальной защиты
населения Московской области
от 17.04.2015 № 18 РВ-23

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления Министерством социальной защиты населения Московской области государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области

Раздел I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента предоставления государственной услуги

1.1. Настоящий административный регламент предоставления Министерством социальной защиты населения Московской области государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области (далее – государственная услуга) устанавливает состав, последовательность, сроки и особенности выполнения административных процедур (действий) по предоставлению государственной услуги, в том числе в электронном виде, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Министерства социальной защиты населения Московской области (далее – Административный регламент).

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги при осуществлении полномочий Министерством социальной защиты населения Московской области (далее – Министерство).

2. Лица, имеющие право на получение государственной услуги

2.1. В качестве лиц, имеющих право на получение государственной услуги, могут выступать:

2.1.1. Инвалиды Великой Отечественной войны, участники Великой Отечественной войны, признанные инвалидами вследствие общего заболевания, трудового увечья и других причин (за исключением лиц, инвалидность которых наступила вследствие их противоправных действий);

2.1.2. Лица, достигшие возраста 85 лет и старше, имеющие среднедушевой доход семьи (доход одиноко проживающего гражданина) ниже двукратной величины прожиточного минимума, установленного в Московской области на душу населения (для соответствующей основной социально-демографической группы населения), (далее – заявители).

2.2. Интересы заявителей, указанных в пункте 2.1 Административного регламента, могут представлять иные лица, уполномоченные заявителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

3.1. График работы и справочные телефоны Министерства:

Понедельник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Вторник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Среда:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Четверг:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-13.45)
Пятница:	с 09.00 до 16.45 (перерыв 13.00-13.45)
Суббота:	ВЫХОДНОЙ ДЕНЬ
Воскресенье:	ВЫХОДНОЙ ДЕНЬ

Контактный телефон: 8-498-602-26-50, 8-498-602-84-10.

3.2. Информация о месте нахождения Министерства, графике работы и месте нахождения его территориальных структурных подразделений (далее – территориальные подразделения Министерства), организаций, участвующих

в предоставлении государственной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов

и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных

и муниципальных услуг, адреса официальных сайтов Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), содержится в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Информация о порядке получения заявителями государственной услуги содержит следующие сведения: наименование и почтовые адреса Министерства, территориальных подразделений Министерства и многофункциональных центров;

справочные номера телефонов Министерства, территориальных подразделений Министерства, непосредственно предоставляющих государственную услугу, и многофункциональных центров;

адрес официального сайта Министерства и многофункциональных центров

в сети Интернет, адреса электронной почты;

график работы Министерства, территориальных подразделений Министерства, непосредственно предоставляющих государственную услугу,

и многофункциональных центров;

требования к письменному заявлению заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

текст Административного регламента с приложениями;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

образцы оформления документов, необходимых для получения государственной услуги, и требования к ним;

перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Министерства, и ответы на них.

3.4. Информация, указанная в пункте 3.3 Административного регламента предоставляется государственными гражданскими служащими территориальных подразделений Министерства (далее – специалисты) и работниками многофункциональных центров:

непосредственно в помещениях территориальных подразделений Министерства; посредством размещения на официальном сайте Министерства в сети Интернет <http://www.mszn.mosreg.ru>, официальном сайте многофункциональных центров, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг) и в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» www.pgu.mosreg.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области); с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, включая автоинформирование;

при личном обращении заявителя в многофункциональный центр.

Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

Консультации по вопросам предоставления государственной услуги предоставляют специалисты.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты 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 позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если суть поставленного в телефонном звонке вопроса не относится к компетенции специалиста, принявшего телефонный звонок, звонок должен быть переадресован (переведен) на специалиста с необходимой компетенцией, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию или предложено изложить суть обращения в письменной форме.

Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся заявителям корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

3.5. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

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

извлечения из текста настоящего Административного регламента с приложениями;

блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

график приема заявителей;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения государственной услуги.

Раздел II. Стандарт предоставления государственной услуги

4. Наименование государственной услуги

Назначение и выплата ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области.

5. Наименование центрального исполнительного органа государственной власти Московской области и наименование его структурного подразделения, непосредственно отвечающего за предоставление государственной услуги

5.1. Полномочия по предоставлению государственной услуги осуществляются Министерством через территориальные подразделения Министерства.

В целях предоставления государственной услуги Министерство взаимодействует с:

Пенсионным фондом Российской Федерации;

Министерством внутренних дел Российской Федерации;

Министерством обороны Российской Федерации;

многофункциональными центрами.

5.2. Министерство организует, обеспечивает и контролирует деятельность территориальных подразделений Министерства по предоставлению государственной услуги на территории Московской области.

5.3. Министерство организует предоставление государственной услуги на базе многофункциональных центров.

5.4. Территориальные подразделения Министерства, многофункциональные центры, на базе которых организовано предоставление государственной услуги,

не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных

с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Московской области от 26 декабря 2011 года № 1635/53 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для

предоставления исполнительными органами государственной власти Московской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг» (далее – постановление Правительства Московской области № 1635/53).

б. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является назначение ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям граждан, имеющим место жительства в Московской области.

7. Срок регистрации заявления заявителя

7.1. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется в день поступления в территориальное подразделение Министерства.

7.2. Регистрация заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, переданного на бумажном носителе из многофункционального центра

в территориальное подразделение Министерства, осуществляется в день поступления в территориальное подразделение Министерства.

7.3. Регистрация заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области, осуществляется в день поступления в территориальное подразделение Министерства.

8. Срок предоставления государственной услуги

8.1. Срок предоставления государственной услуги складывается из срока:

принятия руководителем территориального подразделения Министерства решения о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии - 10 рабочих дней;

уведомление заявителя о принятом руководителем территориального подразделения Министерства решения - 3 календарных дня.

8.2. Срок предоставления государственной услуги, заявление на получение которой передано заявителем через многофункциональный центр, исчисляется

со дня регистрации заявления на получение государственной услуг

в территориальном подразделении Министерства по месту жительства заявителя.

8.3. Срок предоставления государственной услуги исчисляется без учета срока передачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов из многофункционального центра в территориальное подразделение Министерства, передачи результата предоставления государственной услуги из территориального подразделения Министерства в многофункциональный центр, срока приостановления предоставления государственной услуги.

8.4. В случае подачи заявителем заявления на получение государственной услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области срок предоставления государственной услуги не может превышать 13 дней (10 рабочих дней, предусмотренных на принятие решения и 3 календарных дней, предусмотренных на отправку уведомления) со дня поступления в территориальное подразделение Министерства от заявителя заявления и документов, предусмотренных пунктом

12.1 Административного регламента.

9. Срок приостановления предоставления государственной услуги

Приостановление предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области

не предусмотрено.

10. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

Уведомление о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в ее назначении с указанием оснований отказа направляется в письменной форме территориальным подразделением Министерства по месту жительства заявителя в течение 3 календарных дней после принятия руководителем территориального подразделения Министерства решения о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии.

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

11.1. Предоставление государственной услуги осуществляется

в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета»,

№ 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373

«О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 30.05.2011, № 22, ст. 3169);

Законом Московской области от 23.03.2006 № 36/2006-ОЗ «О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Московской области» («Ежедневные новости. Подмосковье», № 56, 01.04.2006);

постановлением Правительства Московской области от 07.04.2010

№ 204/14 «Об утверждении Перечня видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи (дохода одиноко проживающего гражданина) для назначения доплаты к пенсии или ежемесячной компенсационной выплаты» («Ежедневные новости. Подмосковье», № 67, 17.04.2010);

постановлением Правительства Московской области от 25.04.2011 № 365/15 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными

органами государственной власти Московской области, государственными органами Московской области» («Ежедневные Новости. Подмосковье», № 77, 05.05.2011, «Информационный вестник Правительства Московской области», № 5, 31.05.2011); постановлением Правительства Московской области от 26.12.2011 № 1635/53 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Московской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг» («Информационный вестник Правительства Московской области», № 4, часть 1, 30.04.2012); постановлением Правительства Московской области от 13.03.2012 № 277/8 «О Положении о Министерстве социальной защиты населения Московской области («Ежедневные новости. Подмосковье», № 54, 31.03.2012; «Информационный вестник Правительства Московской области» № 6, 29.06.2012); постановлением Правительства Московской области от 19.06.2012 № 843/18 «О внесении изменений в некоторые постановления Правительства Московской области, регулирующие Порядки оказания мер социальной поддержки отдельным категориям граждан в Московской области» («Ежедневные новости. Подмосковье», № 112, 30.06.2012); постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Московской области» («Ежедневные Новости. Подмосковье», № 151, 19.08.2013).

12. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

12.1. При обращении за получением государственной услуги заявитель представляет:

12.1.1. Заявление на имя руководителя территориального подразделения Министерства о назначении и выплате ежемесячной доплаты к пенсии с указанием способа ее получения (перечисление на счет, открытый в кредитной организации; перечисление на счет федерального почтового отделения связи). Заявление оформляется согласно Приложению № 2 к Административному регламенту.

12.1.2. Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.1.3. Документ, подтверждающий регистрацию по месту жительства в Московской области (если эти сведения не содержатся в документе, удостоверяющем личность).

12.1.4. Пенсионное удостоверение.

12.1.5. Удостоверение о праве на льготы - для лиц, указанных в подпункте 2.1.1 пункта 2.1 Административного регламента.

12.1.6. Выписку из домовой книги или иной документ, подтверждающий количество лиц, зарегистрированных по месту жительства заявителя - для лиц, указанных в подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Административного регламента, в случае, если указанный документ не находится в распоряжении государственного органа или органа местного самоуправления.

12.1.7. Документы, подтверждающие доходы членов семьи заявителя или одиноко проживающего заявителя за три месяца, предшествующих месяцу обращения - для лиц, указанных в подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Административного регламента (при обращении за ежемесячной доплатой к пенсии по истечении трех месяцев с месяца, когда у заявителя возникло право на получение ежемесячной доплаты к пенсии, документы, подтверждающие сведения о доходах семьи заявителя или одиноко проживающего заявителя, представляются за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения).

Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является исчерпывающим. Документы, указанные в подпунктах 12.1.2-12.1.5 настоящего пункта, представляются в копиях с предъявлением подлинников для сверки. Документы, указанные в подпунктах 12.1.1, 12.1.6, 12.1.7 настоящего пункта, представляются в подлинниках.

В случае отсутствия у заявителя (представителя) копий представленных документов, их изготовление и заверение обеспечивается специалистом территориального подразделения Министерства или работником многофункционального центра бесплатно.

12.2. Документы, составленные на иностранном языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода и подлинность подписи переводчика свидетельствуются в порядке, установленном законодательством о нотариате.

12.3. Заявителям обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления о предоставлении государственной услуги: при личном обращении в территориальное подразделение Министерства или в многофункциональный центр, с использованием средств факсимильной связи, в электронной форме.

12.4. В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в территориальном подразделении Министерства или многофункциональном центре.

12.5. В электронном виде форма заявления доступна для копирования и заполнения на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области, на официальном сайте Министерства в сети Интернет, а также

по обращению заявителя может быть направлена на адрес его электронной почты в срок, не превышающий 30 календарных дней.

12.6. В случае обращения за предоставлением государственной услуги представителем заявителя, дополнительно представляется документ, подтверждающий его полномочия, а также паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.7. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действия от имени заявителя, может быть предоставлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

13. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

13.1. Заявитель вправе представить по собственной инициативе:

13.1.1. Справку о размере пенсий (для лиц, указанных в подпункте 2.1.1. пункта 2.1. Административного регламента), выданную соответственно:

Пенсионным фондом Российской Федерации;

Министерством внутренних дел Российской Федерации;

Министерством обороны Российской Федерации;

13.1.2. Выписку из домовой книги или иной документ, подтверждающий количество лиц, зарегистрированных по месту жительства заявителя, в случае если указанный документ находится в распоряжении государственного органа или органа местного самоуправления (для лиц, указанных в подпункте 2.1.2 пункта 2.1 Административного регламента).

13.2. В случае непредставления указанных в пункте 13.1 Административного регламента документов территориальное подразделение Министерства самостоятельно осуществляет запрос сведений в электронной форме с использованием единой системы межведомственного информационного взаимодействия в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010

№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

13.3. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

13.4. Территориальное подразделение Министерства, многофункциональные центры 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.

13.5. Территориальные подразделения Министерства, многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе об уплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, либо подведомственных органам государственной власти организациях, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области.

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

Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

15. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

15.1. Основания для приостановления государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области не предусмотрены.

15.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются: превышение размера пенсии (пенсий) получателя с учетом компенсаций, повышений и надбавок величины, установленной Законом Московской области

№ 36/2006-ОЗ «О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Московской области», - для инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны, признанных инвалидами вследствие общего заболевания, трудового увечья и других причин (за исключением лиц, инвалидность которых наступила вследствие их противоправных действий);

превышение среднедушевого дохода семьи (дохода одиноко проживающего гражданина) двукратной величины прожиточного минимума, установленного в Московской области на душу населения, - для лиц, достигших возраста 85 лет и старше, имеющих среднедушевой доход семьи (доход одиноко проживающего гражданина) ниже двукратной величины прожиточного минимума, установленного в Московской области на душу населения (для соответствующей основной социально-демографической группы населения);

несоответствия документов, указанных в пунктах 12.1, 13.1 Административного регламента, по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации.

Решение об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии может быть обжаловано в вышестоящий орган и (или) в суд.

Исчерпывающий перечень оснований для прекращения предоставления государственной услуги:

превышение размера пенсии (пенсий) получателя с учетом компенсаций, повышений и надбавок величины, установленной для ежемесячной доплаты к пенсии Законом Московской области № 36/2006-ОЗ «О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Московской области», - для инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны, признанных инвалидами вследствие общего заболевания, трудового увечья и других причин (за исключением лиц, инвалидность которых

наступила вследствие их противоправных действий);
снятия получателя с регистрационного учета по месту жительства в Московской области;
выявления недостоверных данных, в случае если в представленных документах находятся недостоверные данные, на основании которых была назначена ежемесячная доплата к пенсии;
смерти заявителя, признание его в соответствии с законодательством Российской Федерации умершим или безвестно отсутствующим.

Решение о прекращении выплаты ранее назначенной ежемесячной доплаты к пенсии может быть обжаловано в вышестоящий орган и (или) в суд.

Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги является исчерпывающим.

15.3. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги подписывается руководителем территориального подразделения Министерства и с указанием причин отказа выдается заявителю лично либо направляется по почте по месту жительства заявителя в письменной форме не позднее 3 календарных дней после принятия соответствующего решения.

15.4. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги по заявлению, поданному в электронной форме, подписывается руководителем территориального подразделения Министерства с использованием электронной цифровой подписи (электронной подписи) и направляется заявителю по электронной почте и (или) через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области не позднее следующего рабочего дня с даты принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации).

15.5. Заявитель вправе отказаться от предоставления государственной услуги на основании личного письменного заявления.

В случае письменного отказа от предоставления государственной услуги заявитель вправе обратиться вновь с заявлением о ее предоставлении и необходимыми документами.

16. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области отсутствуют.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

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

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

19.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. При ином размещении помещений по высоте, должна быть обеспечена возможность получения государственной услуги маломобильными группами населения.

Вход и выход из помещений оборудуются указателями.

19.2. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

19.3. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.

19.4. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).

19.5. Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

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

20. Показатели доступности и качества государственной услуги

20.1. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются: предоставление возможности получения государственной услуги в электронной форме или в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к

помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте Министерства, информационных стендах, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области.

20.2. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
соблюдения установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги;
соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление государственной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением государственной услуги;
своевременное направление уведомлений заявителям о предоставлении или прекращении предоставления государственной услуги;
соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления государственной услуги к общему количеству жалоб.

21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления государственной услуги на базе многофункциональных центров и в электронной форме

21.1. Организация предоставления государственной услуги на базе многофункциональных центров осуществляется при личном обращении заявителя.

21.2. Организация предоставления государственной услуги на базе многофункциональных центров осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между Министерством и уполномоченным многофункциональным центром, заключенным в порядке установленном действующим законодательством.

21.3. При предоставлении государственной услуги работниками многофункциональных центров исполняется административная процедура по приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

21.4. Заявители имеют возможность получения государственной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Московской области в части:

получения информации о порядке предоставления государственной услуги;
ознакомления с формами заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;
направления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
осуществления мониторинга хода предоставления государственной услуги;
получения результата предоставления государственной услуги в соответствии с действующим законодательством.

21.5. При направлении заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление на предоставление государственной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

21.6. При направлении заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к такому заявлению документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

21.7. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

21.8. В течение 3 календарных дней с даты направления заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме заявитель предоставляет в территориальное подразделение Министерства документы, указанные в пункте 12.1 Административного регламента, в случае если заявление и документы в электронной форме не составлены с использованием электронной подписи в соответствии с действующим законодательством.

21.9. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» не требуется.

21.10. Государственная услуга предоставляется в электронной форме через личный кабинет на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, обеспечивающем защиту персональных данных.

21.11. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

почтовой связью;

при личном обращении заявителя в территориальные подразделения Министерства или многофункциональные центры;

по телефону территориального подразделения Министерства или многофункциональных центров;

в электронной форме, через официальный сайт многофункционального центра.

21.12. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

для физического лица, индивидуального предпринимателя: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

контактный номер телефона;

адрес электронной почты (при наличии);

желаемые дату и время представления документов.

21.13. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

21.14. Согласование с заявителями даты и времени обращения в территориальное подразделение Министерства или многофункциональный центр осуществляется с использованием средств телефонной или электронной связи, включая сеть Интернет, почтовой связью не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации заявления.

21.15. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт многофункционального центра, может самостоятельно осуществить распечатку аналога талона-подтверждения.

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

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

Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт многофункционального центра, за 1 день до приема отправляется напоминание

на указанный адрес электронной почты о дате, времени и месте приема, а также информация об аннулировании предварительной записи в случае неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

21.17. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

21.18. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

21.19. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем территориального подразделения Министерства или руководителем многофункционального центра в зависимости от интенсивности обращений.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

22. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги

22.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
22.1.1. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

22.1.2. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

22.1.3. Принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги.

22.1.4. Уведомление заявителя о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

22.2. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложении № 3 к Административному регламенту.

23. Административная процедура по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

23.1. Основанием начала выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги является обращение заявителя по месту жительства с заявлением о предоставлении государственной услуги:

а) в территориальное структурное подразделение Министерства:

посредством личного обращения заявителя;

посредством технических средств Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области;

б) в многофункциональный центр посредством личного обращения.

23.1.1. При поступлении в территориальное подразделение Министерства документов, указанных в пункте 12.1 Административного регламента:

1) посредством личного обращения - специалист, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия:

проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя либо полномочия представителя;

осуществляет сверку копий представленных документов с оригиналами, заверяет их подписью и скрепляет печатью при предъявлении незавершенных копий документов;

ставит на копии штамп «С оригиналом сверено»/«Копия верна»[1].

снимает копии с подлинников документов (в случае, если не представлены копии документов) заверяет их подписью, скрепляет печатью и возвращает подлинники заявителю;

осуществляет возврат заявителю документов, подлежащих возврату;

определяет комплектность и правильность заполнения документов

на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 12.1 административного регламента;

вносит сведения о заявителе в журнал учета заявлений на предоставление государственной услуги (Приложение № 4 к Административному регламенту);

оформляет расписку о приеме документов (Приложение № 5 к Административному регламенту) и передает ее заявителю (в случае поступления документов по почте – специалисту, ответственному за

делопроизводство в территориальном подразделении Министерства, для отправки расписки по почте);

передает сформированное личное дело заявителя специалисту, ответственному за формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении

государственной услуги.

2) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области - специалист, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

просматривает электронные образы заявления и прилагаемых к нему документов;

осуществляет контроль полученных электронных образов заявления

и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;

фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;

в случае если заявление на предоставление государственной услуги

и документы, представленные в электронной форме, не заверены электронной подписью в соответствии с

действующим законодательством Российской Федерации, направляет заявителю через личный кабинет

уведомление

о необходимости представить в территориальное подразделение Министерства оригиналы документов (либо копии, заверенные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации), указанных в пункте 12.1 Административного регламента, в срок, не превышающий 5 календарных дней со дня получения заявления;

в случае если заявление и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в

соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, специалист направляет заявителю

через личный кабинет уведомление о получении заявления и прилагаемых к нему документов;

вносит сведения о заявителе в журнал учета заявлений на предоставление государственной услуги

(Приложение № 4 к Административному регламенту);

передает сформированное личное дело заявителя специалисту, ответственному за формирование и

направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении

государственной услуги.

23.1.2. В случае обращения заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в многофункциональный центр, работник многофункционального центра, ответственный за прием заявления и документов, осуществляет следующие действия:

проверяет документы, удостоверяющие личность заявителя либо полномочия представителя;

осуществляет сверку копий представленных документов с оригиналами, заверяет их подписью и скрепляет

печатью при предъявлении незаверенных копий документов;

ставит на копии штамп «С оригиналом сверено»/«Копия верна»[2].

снимает копии с подлинников документов в случае, если не представлены копии документов, заверяет их

подписью, скрепляет печатью и возвращает подлинники заявителю;

осуществляет возврат заявителю документов, подлежащих возврату;

сканирует комплект документов, предоставленных заявителем, и прикрепляет электронные образы

документов к в регистрационной контрольной форме (далее – РКФ) в автоматизированной информационной

системе многофункционального центра (далее – АИС МФЦ).

определяет комплектность и правильность заполнения документов

на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 12.1 Административного регламента;

формирует перечень документов, предусмотренных пунктом 12.1 Административного регламента, но не

представленных заявителем;

предлагает (в устной форме) заявителю указать в заявлении адрес электронной почты и (или) номер

телефона в целях возможности направления электронного сообщения или уведомления заявителя по

телефону территориальным подразделением Министерства о готовности документов (если в заявлении не

указан адрес электронной почты и (или) номер телефона);

устно уведомляет заявителя о представлении им неполного комплекта документов, необходимых для

получения государственной услуги (в случае неполного представления заявителем документов,

предусмотренных пунктом 12.1 Административного регламента);

осуществляет в присутствии заявителя регистрацию запроса в РКФ АИС МФЦ;

в целях отображения в выписке/расписке электронного журнала регистрации и контроля за обращениями

заявителей в многофункциональные центры, сформированной АИС МФЦ (далее – выписка/расписка),

информации о сроке предоставления государственной услуги, работник многофункционального центра

проставляет в РКФ срок подготовки государственной услуги в соответствии с действующим

законодательством;

распечатывает сформированную выписку/расписку в трех экземплярах;

предлагает заявителю проверить правильность заполнения выписки/расписки и подписать 3 (три)

экземпляра;

подписывает 3 (три) экземпляра сформированной выписки/расписки;

выдает на руки заявителю один экземпляр сформированной выписки/расписки;

второй экземпляр сформированной выписки/расписки подшивает к копии заявления и оставляет в

многофункциональном центре;

третий экземпляр сформированной выписки/расписки передает в территориальное подразделение

Министерства вместе с комплектом документов заявителя;

на оригинале заявления ставит штамп многофункционального центра;

формирует Реестр передаваемых в территориальное подразделение Министерства запросов в 3-х

экземплярах (далее – Реестр);

два экземпляра Реестра (один - с подписью специалиста территориального подразделения Министерства)

оставляет в многофункциональном центре для учета и хранения, третий экземпляр - передает в

территориальное подразделение Министерства;

проверяет соответствие сформированному Реестру фактически передаваемых документов и подписывает

Реестр в 3-х экземплярах;

подготавливает передаваемые документы к перевозке в территориальное подразделение Министерства.

23.1.3. Административная процедура по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги выполняется в день обращения заявителя в территориальное подразделение Министерства или многофункциональный центр.

23.1.4. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является:

в территориальном подразделении Министерства – передача сформированного личного дела заявителя специалисту, ответственному за формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги;

в многофункциональном центре – передача сформированного личного дела заявителя по Реестру в территориальное подразделение Министерства.

23.1.5. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является:

в территориальном подразделении Министерства - расписка о принятых у заявителя документах;

в многофункциональном центре – подписанный специалистом территориального подразделения Министерства Реестр.

23.2. Административная процедура по формированию и направлению межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги

23.2.1. Основанием для выполнения административной процедуры по формированию и направлению межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги является поступление специалисту, ответственному за направление межведомственных запросов, сформированного личного дела заявителя.

Специалист, ответственный за направление межведомственных запросов, осуществляет следующие действия:

проверяет наличие в личном деле заявителя документы, предусмотренные пунктом 13.1 Административного регламента;

в случае отсутствия в личном деле заявителя документов, предусмотренных пунктом 13.1 Административного регламента, направляет межведомственный запрос в органы и организации, указанные в пункте 13.1 Административного регламента;

в случае наличия в личном деле заявителя документов, предусмотренных пунктом 13.1 Административного регламента, и при отсутствии выявленных в ходе предварительного рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, направление сформированного личного дела заявителя специалисту, ответственному за формирование результата предоставления государственной услуги;

формирует и направляет межведомственный запрос в форме электронного документа по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ) в органы и организации, указанные в пункте 13.1 Административного регламента;

направляет межведомственный запрос на бумажном носителе по почте, по факсу с одновременным его направлением по почте или курьерской доставкой (при отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам СМЭВ);

23.2.2. Специалист территориального подразделения Министерства, ответственный за направление межведомственных запросов, уведомляет (устно, письменно, по телефону) заявителя о направлении межведомственных запросов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 7 рабочих дней.

23.2.3. Результатом исполнения административной процедуры по формированию и направлению межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги является получение в рамках межведомственного взаимодействия информации (документов), необходимой для предоставления государственной услуги заявителю, и направление сформированного личного дела заявителя специалисту, ответственному

за формирование результата предоставления государственной услуги.

23.2.4. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является фиксация факта поступления документов и сведений, полученных в рамках межведомственного взаимодействия, необходимых для предоставления государственной услуги, в программном комплексе территориального подразделения Министерства.

23.3. Административная процедура по принятию решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги

23.3.1. Основанием для выполнения административной процедуры по принятию решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги является поступление специалисту, ответственному за подготовку проекта решения о назначении (об отказе в назначении) государственной услуги, сформированного личного дела заявителя.

23.3.2. Специалист, ответственный за подготовку проекта решения о назначении (об отказе в назначении) государственной услуги, готовит проект решения о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии и передает его на рассмотрение руководителю территориального подразделения Министерства.

23.3.3. Руководитель территориального подразделения Министерства рассматривает личное дело заявителя и принимает решение о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии. Форма решения о назначении ежемесячной доплаты к пенсии представлена в Приложении № 6 Административного регламента.

Форма решения об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии представлена в Приложении № 7 Административного регламента.

23.3.4. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административной процедуры по

рассмотрению документов и принятию решения

о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги не превышает 10 рабочих дней со дня поступления от заявителя в территориальное подразделение Министерства документов, указанных в пункте 12.1 Административного регламента.

23.3.5. Результатом административной процедуры по принятию решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги является принятое руководителем территориального подразделения Министерства решение о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии.

23.4. Уведомление заявителя о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги

23.4.1. Основанием для начала административной процедуры по уведомлению заявителя о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги является принятие руководителем территориального подразделения Министерства решения о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии.

23.5.2. Выдача заявителю уведомления о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии осуществляется способом, указанным заявителем в заявлении. В уведомлении об отказе указывается мотивированное обоснование причин отказа и ссылка на конкретные положения нормативных правовых актов и иных документов, являющихся основанием такого отказа.

Форма уведомления о назначении ежемесячной доплаты к пенсии указана в Приложении № 8 Административного регламента.

Форма уведомления об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии указана в Приложении № 9 Административного регламента.

23.5.3. При обращении заявителя за получением государственной услуги

в электронной форме специалист территориального подразделения Министерства направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения государственной услуги с указанием результата.

23.5.4. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административной процедуры не превышает 3 календарных дней со дня принятия руководителем территориального подразделения Министерства решения.

23.5.5. Результатом административной процедуры по уведомлению заявителя о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги является выдача заявителю уведомления о назначении ежемесячной доплаты к пенсии либо об отказе в назначении ежемесячной доплаты к пенсии.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента предоставления государственной услуги

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

24. Министерство организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

25. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

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

26. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах проведения проверок и рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

27. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в полугодие. Порядок осуществления плановых проверок устанавливаются министром социальной защиты населения Московской области. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе.

28. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

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

29. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, должностные лица несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

30. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги являются:

- 1) независимость;
- 2) тщательность.

31. Должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением государственной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении государственной услуги.

32. Тщательность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных разделом IV

Административного регламента.

33. Заявители могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, письменным обращениям, электронной почте и через Единый портал государственных и муниципальных услуг и Портал государственных и муниципальных услуг Московской области.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)

Министерства, должностных лиц Министерства, а также территориальных подразделений Министерства, предоставляющих государственную услугу

34.1. Заявитель имеет право обратиться в Министерство (территориальное подразделение Министерства) с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области;
- 6) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области;
- 7) отказ должностного лица территориального подразделения Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

34.2. Право на подачу жалоб имеют физические лица

(за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в территориальное подразделение Министерства, с заявлением о предоставлении государственной услуги.

34.3. Жалоба подается в территориальное подразделение Министерства в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

34.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием сети Интернет, официального сайта Министерства, Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

34.5. Жалоба должна содержать:

- а) наименование территориального подразделения Министерства, предоставляющего государственную услугу; фамилию, имя, отчество руководителя либо специалиста территориального подразделения Министерства, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- б) фамилию, имя, отчество (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 (или) почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) территориального подразделения Министерства, предоставляющего государственную услугу, его руководителя либо специалиста;
- г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием территориального подразделения Министерства, предоставляющего государственную услугу, его руководителя либо специалиста.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

34.6. 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:

34.6.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей);

34.6.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

34.6.3. Копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей).

34.7. Жалоба, поступившая в территориальное подразделение Министерства, подлежит рассмотрению специалистом территориального подразделения Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалоб, который обеспечивает:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) территориального подразделения Министерства.

34.8. Жалоба, поступившая в территориальное подразделение Министерства, подлежит регистрации в

территориальном подразделении Министерства не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению:

в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в территориальном подразделении Министерства если более короткие сроки рассмотрения жалобы

не установлены руководителем территориального подразделения Министерства;

в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации в территориальном подразделении Министерства - в случае обжалования отказа территориального подразделения Министерства, должностного лица территориального подразделения Министерства, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

34.9. Жалоба может быть подана заявителем на личном приеме.

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

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

34.10.1. Официального сайта Правительства Московской области в сети Интернет;

34.10.2. Официального сайта Министерства в сети Интернет;

34.10.3. Единого портала государственных и муниципальных услуг;

34.10.4. Портала государственных и муниципальных услуг Московской области.

34.11. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 34.6 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.

34.12. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в территориальное подразделение Министерства по месту жительства заявителя в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Министерством, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в территориальном подразделении Министерства.

34.13. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

34.14. В случае если заявителем подана в территориальное подразделение Министерства жалоба, решение по которой не входит в компетенцию Министерства, территориального подразделения Министерства, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации в территориальном подразделении Министерства жалоба перенаправляется территориальным подразделением Министерства в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в письменной форме информируется заявитель.

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

34.15. По результатам рассмотрения жалобы территориальное подразделение Министерства принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

34.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 34.15

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

34.17. При удовлетворении жалобы территориальное подразделение Министерства 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.

34.18. Министерство, территориальное подразделение Министерства отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

признания жалобы необоснованной.

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

34.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

34.21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование территориального подразделения Министерства, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
основания для принятия решения по жалобе;
принятое по жалобе решение;
в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
в случае если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной и информация о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;
сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

34.22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом территориального подразделения Министерства.

34.23. Министерство, территориальное подразделение Министерства вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:
отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

34.24. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

[1]Указывается штамп, используемый в территориальном подразделении Министерства для данных целей.

[2]Указывается штамп, используемый в многофункциональном центре для данных целей.