

Утвержден  
приказом Министерства  
социального развития  
Мурманской области  
от 10.05.2018 № 207  
( в редакции приказа  
от 31.05.2018 № 252)

## **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**Министерства социального развития Мурманской области  
по предоставлению государственной услуги «Организация работы по  
выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с  
Федеральным законом «О ветеранах», бывшим несовершеннолетним  
узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания,  
созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### **1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Организация работы по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах», бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (далее - государственная услуга).

#### **1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее - заявители) являются:

1) военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, бойцы и командный состав истребительных батальонов, взводов и отрядов защиты народа, принимавшие участие в боевых операциях по борьбе с десантами противника и боевых действиях совместно с воинскими частями, входившими в состав действующей армии, в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

2) лица, привлекавшиеся организациями Осоавиахима СССР и органами местной власти к разминированию территорий и объектов, сбору боеприпасов и военной техники в период с 1 февраля 1944 года по 9 мая 1945 года;

3) лица, награжденные медалью «За оборону Ленинграда», инвалиды с детства вследствие ранения, контузии или увечья, связанных с боевыми действиями в период Великой Отечественной войны 1941 – 1945 годов, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

4) лица, указанные в подпунктах 1-3 настоящего пункта, ставшие инвалидами вследствие общего заболевания, трудового увечья и других причин (кроме лиц, инвалидность которых наступила вследствие их противоправных действий);

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

6) лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

7) лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

8) лица награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации);

9) гражданские лица, участвовавшие в операциях при выполнении правительственных боевых заданий по разминированию территорий и объектов на территории СССР и территориях других государств в период с 10 мая 1945 года по 31 декабря 1951 года;

10) военнослужащие, в том числе уволенные в запас (отставку), проходившие военную службу (включая воспитанников воинских частей и юнг) либо временно находившиеся в воинских частях, штабах и учреждениях, входивших в состав действующей армии, партизаны, члены подпольных организаций, действовавших в период гражданской войны или период Великой Отечественной войны на временно оккупированных территориях СССР, рабочие и служащие, работавшие в районах боевых действий, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период гражданской войны или период Великой Отечественной войны в районах боевых действий, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

11) военнослужащие, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при защите Отечества или исполнении обязанностей военной службы на фронте, в районах боевых действий в периоды, указанные в Федеральном законе от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

12) лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы и органов государственной безопасности, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при исполнении служебных обязанностей в районах боевых действий, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

13) военнослужащие, лица рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и органов государственной безопасности, бойцы и командный состав истребительных батальонов, взводов и отрядов защиты народа, ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных при выполнении боевых заданий в период с 22 июня 1941 года по 31 декабря 1951 года, а также при разминировании территорий и объектов на территории СССР и территориях других государств, включая операции по боевому тралению в период с 22 июня 1941 года по 31 декабря 1957 года согласно решениям Правительства СССР, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

14) лица, привлекавшиеся организациями Осоавиахима СССР и органами местной власти к сбору боеприпасов и военной техники, разминированию территорий и объектов в период с февраля 1944 года по декабрь 1951 года и ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии или увечья, полученных в указанный период, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

15) лица, обслуживавшие действующие воинские части Вооруженных Сил СССР и Вооруженных Сил Российской Федерации, находившиеся на территориях других государств, и ставшие инвалидами вследствие ранения, контузии, увечья или заболевания, полученных в период ведения в этих государствах боевых действий, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации;

16) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, а также граждане, не получающие пенсию, в том числе:

а) нетрудоспособные члены семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий, состоявшие на его иждивении и получающие пенсию по случаю потери

кормильца (имеющие право на ее получение) в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации;

б) независимо от состояния трудоспособности, нахождения на иждивении, получения пенсии или заработной платы:

1) родители погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий;

2) супруга (супруг) погибшего (умершего) инвалида войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак;

3) супруга (супруг) погибшего (умершего) участника Великой Отечественной войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак;

4) супруга (супруг) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, не вступившая (не вступивший) в повторный брак и проживающая (проживающий) одиноко, или с несовершеннолетним ребенком (детьми), или с ребенком (детьми) старше возраста 18 лет, ставшим (ставшими) инвалидом (инвалидами) до достижения им (ими) возраста 18 лет, или с ребенком (детьми), не достигшим (не достигшими) возраста 23 лет и обучающимся (обучающимися) в образовательных учреждениях по очной форме обучения;

в) члены семей военнослужащих, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы и органов государственной безопасности, погибших при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), военнослужащих, погибших в плену, признанных в установленном порядке пропавшими без вести в районах боевых действий, из числа лиц, указанных в подпунктах «а» - «б» настоящего пункта;

г) члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда из числа лиц, указанных в подпунктах «а» - «б» настоящего пункта;

17) лица, бывшие несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;

1.2.2. Подпункты 1-15, 17 пункта 1.2.1 Административного регламента распространяются на граждан Российской Федерации, проживающих на территории Мурманской области, а также на постоянно проживающих на территории Мурманской области иностранных граждан и лиц без гражданства.

Подпункт 16 пункта 1.2.1 Административного регламента распространяется на граждан Российской Федерации, проживающих на территории Мурманской области.

1.2.3. От имени заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги может обратиться его представитель на основании доверенности, выданной в установленном порядке (далее – представитель заявителя).

### **1.3. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги**

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Министерства социального развития Мурманской области (далее – Министерство), государственных областных казенных учреждений - центров социальной поддержки населения (далее - Учреждения) приведены в приложении № 1 к Административному регламенту и размещены:

- на официальном сайте Министерства: <http://minsoc.gov-murman.ru>;
- на информационных стендах и Интернет - сайтах Учреждений.

1.3.2. Сведения о графике работы Министерства, Учреждений сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на официальном сайте Министерства: <http://minsoc.gov-murman.ru>;
- на информационных стендах и Интернет - сайтах Учреждений;
- на вывесках при входе в здания, в которых располагаются Учреждения.

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют должностные лица Министерства, Учреждений.

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <https://www.gosuslugi.ru>;
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Министерства, Учреждения, осуществляющее прием и консультирование граждан, обязано:

- назвать наименование органа (учреждения), должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Министерства, Учреждения, осуществляющее прием и консультирование граждан, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.8. Должностные лица, осуществляющие прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения заявителя.

1.3.10. Руководители Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывают руководители Министерства, Учреждения или иные уполномоченные ими должностные лица. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа получения, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.12. При письменном консультировании должностные лица Министерства и Учреждения, осуществляющие прием и консультирование граждан, направляют ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации), по решению руководителя Министерства, Учреждения или иных уполномоченных ими должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен на срок до 30 календарных дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (Приложение № 2).

1.3.13. Письменное консультирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, на официальном сайте Министерства: <http://minsoc.gov-murman.ru>.

1.3.14. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к должностному лицу Учреждения, осуществляющему прием и консультирование граждан.

1.3.15. При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов.

Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом, осуществляющим прием и консультирование граждан, информации о заявителе в журнал предварительной записи приёма граждан (Приложение № 3).

1.3.16. Должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование граждан, сообщает заявителю дату и время его обращения в Учреждение и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.17. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее прием и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует заявителя, обратившегося за консультацией для предоставления государственной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- в) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;
- г) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе документов, которые заявитель вправе не представлять;
- д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

1.3.18. Устное консультирование осуществляется с привлечением электронных средств массовой информации - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.19. Выступления в средствах массовой информации, на встречах с населением должностных лиц Министерства, Учреждений, осуществляющих прием и консультирование граждан, согласовываются с руководителем Министерства, Учреждения.

1.3.20. Консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе настольных. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

1.3.21. Учреждения осуществляют прием заявителей и сбор документов для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком работы (Приложение № 4).

1.3.22. На официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства;
- а) сведения о графике работы Министерства, Учреждений;
- б) сведения о графике приема граждан;
- в) административные регламенты Министерства по предоставлению государственных услуг.

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

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие вопросы предоставления государственной услуги;
- б) извлечения из текста настоящего Административного регламента;
- в) блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

- г) перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- д) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги;
- е) схема размещения должностных лиц Учреждения, ведущих прием граждан, и режим приема ими граждан;
- ж) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- з) основания и условия предоставления государственной услуги;
- и) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- к) порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги в Министерстве, Учреждениях;
- л) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

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

Организация работы по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах», бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

### **2.2. Наименование государственного областного казенного учреждения, непосредственно предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляют Учреждения, подведомственные Министерству (Приложение № 1), по месту жительства заявителей на территории Мурманской области.

Министерство организует, обеспечивает, координирует и контролирует деятельность Учреждений в рамках предоставления государственной услуги.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют:

1) с федеральными органами исполнительной власти, в которых законодательством предусмотрена военная и приравненная к ней служба, в части получения сведений:

- о прохождении военной службы, службы в органах внутренних дел, других федеральных органах исполнительной власти, где предусмотрена военная служба, или участия в боевых действиях погибшим (умершим);

- о гибели военнослужащего, сотрудника органа внутренних дел, о признании погибшим в плену, пропавшим без вести в районе боевых действий,



об исключении военнослужащего их списков воинской части, о признании погибшими в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также погибшими работников госпиталей и больниц города Ленинград;

2) с Государственным учреждением - Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Мурманской области в части получения сведений о праве на пенсию по случаю потери кормильца;

3) с Управлением по вопросам миграции УМВД России по Мурманской области в части получения сведений, подтверждающих проживание заявителей на территории Мурманской области.

### **2.3. Результат предоставления государственной услуги**

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача заявителю удостоверения (дубликата удостоверения);
- направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

### **2.4. Сроки предоставления государственной услуги**

2.4.1. Срок для принятия решения о предоставлении государственной услуги и выдаче удостоверения либо об отказе в предоставлении государственной услуги не может превышать 10 календарных дней со дня регистрации документов, полученных от заявителя.

2.4.2. Выдача удостоверения (дубликата удостоверения) осуществляется в срок, указанный в уведомлении о предоставлении государственной услуги, которое направляется не позднее 15 календарных дней с даты регистрации Учреждением заявления и документов.

2.4.3. Уведомление об отказе в предоставлении услуги с указанием причин отказа направляется заявителю не позднее 15 календарных дней с даты регистрации Учреждением заявления и документов.

2.4.4. В случае возникновения необходимости в ходе рассмотрения заявления и документов, представленных заявителем, Учреждение может проводить дополнительную проверку сведений, содержащихся в документах, предварительно уведомив о ее проведении заявителя в письменной форме.

Дополнительная проверка сведений, содержащихся в документах, представленных заявителем, проводится путем направления запросов в соответствующие организации.

В этом случае срок принятия решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении, указанный в пункте 2.4.1, продлевается до 30 календарных дней.

2.4.5. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

2.4.6. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги от гражданина, оценки документов, их полноты, достаточности, определения права на государственную услугу не должно превышать 15 минут.

2.4.7. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и документов заявителя производится в день их поступления в Учреждение.

2.4.8. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

## 2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Указом Президента Российской Федерации от 15.10.1992 № 1235 «О предоставлении льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны»<sup>1</sup>;
- Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»<sup>2</sup>;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 05.10.1999 № 1122 «Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны»<sup>3</sup>;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 19.12.2003 № 763 «Об удостоверении ветерана боевых действий»<sup>4</sup>;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 29.05.2013 № 452 «Об удостоверении о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны»<sup>5</sup>;
- постановлением Правительства РФ от 20.06.2013 № 519 «Об удостоверении члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий»<sup>6</sup>;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 11.10.2000 № 69 «Об утверждении Инструкции о порядке и условиях реализации прав и льгот ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, иных категорий граждан установленных Федеральным законом «О ветеранах»<sup>7</sup>;
- постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 07.07.1999 № 20 «Об утверждении разъяснения «О порядке и условиях предоставления льгот бывшим несовершеннолетним

<sup>1</sup> "Собрание актов Президента и Правительства РФ", 19.10.1992, N 16, ст. 1240," Ведомости СНД и ВС РФ", 29.10.1992, N 43, ст. 2434;

<sup>2</sup> "Российская газета", № 1 - 3, 05.01.2000;

<sup>3</sup> "Российская газета", № 204, 15.10.1999;

<sup>4</sup> "Российская газета", № 259, 25.12.2003;

<sup>5</sup> <http://www.pravo.gov.ru>, 03.06.2013, "Собрание законодательства РФ", 10.06.2013, N 23, ст. 2912;

<sup>6</sup> <http://www.pravo.gov.ru>, 25.06.2013, "Собрание законодательства РФ", 01.07.2013, N 26, ст. 3341;

<sup>7</sup> "Российская газета", № 224, 22.11.2000;

узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны»<sup>8</sup>;

– приказом Минтруда России от 04.09.2013 № 445н «Об утверждении Порядка оформления, выдачи и учета удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны»<sup>9</sup>;

– постановлением Правительства Мурманской области от 19.06.2015 № 256-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве социального развития Мурманской области»<sup>10</sup>;

– настоящим Административным регламентом.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

### **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.6.1. Для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы:

2.6.1.1. Для лиц, указанных в подпункте 1 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 г. № 1122, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 15 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

б) документы архивных учреждений, подтверждающие факт пребывания в составе истребительных батальонов и участия в боевых операциях по борьбе с десантами противника и боевых действиях совместно с воинскими частями, входившими в состав действующей армии, в период Великой Отечественной войны;

в) пенсионное удостоверение.

2.6.1.2. Для лиц, указанных в подпункте 2 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации

<sup>8</sup> "Российская газета", № 168, 30.08.1999;

<sup>9</sup> "Российская газета", N 249, 06.11.2013;

<sup>10</sup> "Электронный бюллетень Правительства Мурманской области" <http://www.gov-murman.ru>, 23.06.2015, "Официальный интернет-портал правовой информации" <http://www.pravo.gov.ru>, 23.06.2015.

от 5 октября 1999 г. № 1122, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 15 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

б) архивные документы бывших организаций Осоавиахима СССР, военных комиссариатов и органов исполнительной власти о составе соответствующих команд и сроках их работы по сбору боеприпасов и военной техники, разминированию территорий и объектов в указанный период.

2.6.1.3. Для лиц, указанных в подпункте 3 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 г. № 1122, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 15 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

б) удостоверение о награждении медалью «За оборону Ленинграда»;

в) справки и другие документы архивных учреждений и организаций, подтверждающие факт работы на предприятиях, в учреждениях и организациях города Ленинграда в период блокады с 8 сентября 1941 года по 27 января 1944 года;

г) пенсионное удостоверение.

2.6.1.4. Для лиц, указанных в подпункте 4 пункта 1.2.1 Административного регламента, кроме соответствующих документов, указанных в подпунктах 2.6.1.1 - 2.6.1.3 Административного регламента, предоставляется документ, подтверждающий факт установления инвалидности, выдаваемый федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы.

В удостоверении ветерана Великой Отечественной войны, утвержденном Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 г. № 1122, производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 14 Федерального закона «О ветеранах».

2.6.1.5. Для лиц, указанных в подпункте 5 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 г. № 1122, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 19 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

б) документы, подтверждающие факт работы в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов, и справки архивных учреждений о сроках нахождения соответствующего военного объекта в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог.

2.6.1.6. Для лиц, указанных в подпункте 6 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 г. № 1122, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 18 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

б) удостоверение к знаку «Жителю блокадного Ленинграда»;

в) пенсионное удостоверение.

2.6.1.7. Для лиц, указанных в подпункте 7 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 г. № 1122, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 20 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

б) трудовые книжки, справки архивных учреждений и организаций, подтверждающие факт работы в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР;

в) пенсионное удостоверение.

2.6.1.8. Для лиц, указанных в подпункте 8 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана Великой Отечественной войны), утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 5 октября 1999 г. № 1122, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные статьей 20 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

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

в) пенсионное удостоверение.

2.6.1.9. Для лиц, указанных в подпункте 9 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения ветерана боевых действий, утвержденного постановлением Правительства РФ от 19 декабря 2003 г. № 763, в котором производится отметка о праве на льготы, установленные пунктом 1 статьи 16 Федерального закона «О ветеранах» (Приложение № 6);

б) архивные документы, подтверждающие факт участия гражданского лица в разминировании территорий и объектов на территории СССР в период с 10 мая 1945 года по 31 декабря 1951 года.

2.6.1.10. Для лиц, указанных в подпунктах 10 - 15 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения инвалида Отечественной войны - инвалидам Великой Отечественной войны либо удостоверения инвалида о праве на льготы - инвалидам боевых действий (Приложение № 6) в

соответствии с постановлением Совета Министров СССР от 23 февраля 1981 г. № 209, в которых производится отметка о группе инвалидности согласно абзацу 4 пункта 2.15 Инструкции<sup>11</sup> о порядке и условиях реализации прав и льгот ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, иных категорий граждан, установленных Федеральным законом «О ветеранах», утвержденной постановлением Минтруда РФ от 11 октября 2000 г. № 69;

б) документ, подтверждающий факт установления инвалидности, выдаваемый федеральным государственным учреждением медико-социальной экспертизы;

в) пенсионное удостоверение.

2.6.1.11. Для лиц, указанных в подпункте 16 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июня 2013 г. № 519, в котором указывается номер подпункта или пункта статьи 21 Федерального закона «О ветеранах», в соответствии с которым гражданин относится к членам семьи погибшего (умершего). (Приложение № 6).

б) документы о прохождении военной службы, службы в органах внутренних дел, других федеральных органах исполнительной власти, где предусмотрена военная служба или участия в боевых действиях погибшим (умершим);

в) свидетельство о смерти;

г) документы, подтверждающие родственное отношение к погибшему (умершему);

д) пенсионное удостоверение либо справки о праве на пенсию по случаю потери кормильца (с учетом подпункта «б» подпункта 16 пункта 1.2.1 Административного регламента), пенсионное удостоверение с отметкой: «Вдова (мать, отец) погибшего воина» (для лиц, получающих пенсию);

е) справки установленной формы о гибели военнослужащего, сотрудника органа внутренних дел, решение в установленном порядке о признании погибшим в плену, пропавшим без вести в районе боевых действий, справки об исключении военнослужащего их списков воинской части, справки о признании погибшими в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также погибшими работников госпиталей и больниц города Ленинград.

2.6.1.12. Для лиц, указанных в подпункте 17 пункта 1.2.1 Административного регламента:

а) заявление о выдаче удостоверения о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников

---

<sup>11</sup>Для сведения: абзац 4 пункта 2.15 Инструкции в части слов «...и о праве на льготы, установленные статьей 14 Федерального закона «О ветеранах» признан недействующим с момента принятия решением Верховного Суда РФ от 30 июля 2004 г. № ГКПИ04-945, вступившим в законную силу 16 августа 2004 г.

концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2013 № 452 (Приложение № 6);

б) документы военного времени, подтверждающие факт нахождения в период второй мировой войны в концлагерях, гетто, других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками на территориях Германии и союзных с нею стран, а также на оккупированных ими территориях бывшего СССР и стран Европы, либо справки и другие документы архивных и иных учреждений, содержащих необходимые сведения (далее - подтверждающие документы).

Подтверждающие документы выдаются только полномочными на то органами: архивными учреждениями органов МВД России, Минобороны России, ФСБ России, воинскими частями, Российским обществом Красного Креста, Международной службой розыска, музеями, в том числе созданными в местах расположения бывших немецких концлагерей.

Подтверждающими документами могут служить выписки из книг движения воспитанников детских домов, справки, выданные немецкими властями, например, пропуска на те или иные немецкие предприятия с принудительным использованием труда бывших советских граждан и т.д.

При невозможности получения вышеперечисленных документов факт нахождения граждан в концлагерях, гетто и других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны, может быть установлен на основании показаний свидетелей в соответствии с нормами Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

2.6.1.13. В случае выдачи дубликата удостоверения:

- а) заявление о выдаче дубликата (Приложение № 7);
- б) испорченное удостоверение - в случае наличия.

2.6.2. Кроме документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, заявителям необходимо предоставить следующие документы:

- а) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;
- б) документ, подтверждающий место жительства или место пребывания на территории Мурманской области;
- в) фотографию размером 3 х 4.

2.6.3. В случае предоставления документов представителем заявителя дополнительно предоставляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (нотариально заверенная доверенность).

2.6.4. Дополнительно заявителем предоставляются документы, подтверждающие перемену фамилии, имени, отчества (при наличии расхождений в представленных документах).

2.6.5. В случае если в судебном порядке установлено основание для рассмотрения вопроса об установлении статуса и выдачи соответствующего удостоверения заявителю он предоставляет документ, свидетельствующий о принятии соответствующего судебного решения.

2.6.6. Документы, указанные в пунктах 2.6.1 - 2.6.5 Административного регламента, предоставляются в копии с одновременным предъявлением подлинников. При наличии нотариально заверенных копий предоставление оригиналов документов не требуется.

Тексты документов должны быть написаны разборчиво, без подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, не оговоренных в них исправлений. Документы должны иметь регистрационный номер и (или) дату выдачи, заверены подписью уполномоченного должностного лица и печатью выдавшего документ юридического лица. Не подлежат рассмотрению документы, исполненные карандашом, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

2.6.7. Заявление о выдаче удостоверения, оформляется в одном экземпляре-подлиннике и подписывается заявителем.

Заявление должно быть заполнено лично заявителем. В исключительных случаях допускается заполнение заявления иным лицом, в том числе должностным лицом Учреждения.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

Заявление о предоставлении государственной услуги от имени заявителей могут подавать их законные представители или доверенные лица.

2.6.8. Заявление и документы, указанные в пунктах 2.6.1 - 2.6.5 Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Учреждение с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал электронных услуг Мурманской области (<https://51gosuslugi.ru/rpeu/>) (далее – Региональный портал)<sup>12</sup>.

2.6.9. Обязанность по предоставлению документов, указанных в пунктах 2.6.1.1-2.6.1.10, подпунктах «а», «в», «г», «д» (в части пенсионного удостоверения) пункта 2.6.1.11, пункте 2.6.1.12, пункте 2.6.1.13, подпунктах «а», «в» пункта 2.6.2, пунктах 2.6.3-2.6.5 Административного регламента возложена на заявителя.

Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпунктах «б», «д» (в части справки о праве на пенсию), «е» пункта 2.6.1.11, подпункте «б» пункта 2.6.2. Административного регламента, запрашиваются Учреждением в государственных органах (подведомственных им организациях), в распоряжении которых находятся указанные документы (сведения, содержащиеся в них), в том числе, при наличии технической

---

<sup>12</sup> При получении заявления и документов в форме электронных документов предоставление государственной услуги осуществляется в порядке, установленном Административным регламентом предоставления государственной услуги в электронном виде.



возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.6.10. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

– представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов и (или) отказа в предоставлении государственной услуги**

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов, предоставленных для получения государственной услуги лично, является:

– несоответствие предоставленных документов требованиям, указанным в подразделе 2.6 Административного регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

– предоставление заявителем неполного комплекта документов, указанных в пункте 2.6.9 Административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

– отсутствие у заявителя права на предоставление государственной услуги;

2.7.3. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.7.4. Основаниями для отказа в приеме к рассмотрению документов, поступивших в электронном виде является:

– отсутствие электронной подписи;

– если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение условий признания ее действительности, установленных Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

– наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

## **2. 2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги и способы ее взимания**

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

## **2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги**

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение Министерства, Учреждений, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположено Министерство, Учреждение, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.9.3. Входы в помещения Министерства, Учреждения должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.4. Центральные входы в здания Министерства, Учреждения должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими следующую информацию:

- наименование Министерства, Учреждения;
- режим работы.

2.9.5. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.6. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.7. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

2.9.8. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.9. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.10. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.11. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.12. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.13. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления государственной услуги, размещаются в вестибюле Министерства, Учреждения.

2.9.14. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.15. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.16. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.17. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.18. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.19. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

2.9.20. В Министерстве, Учреждениях организуются помещения для приема заявителей, предпочтительно в виде отдельного кабинета для ведущего прием должностного лица.

2.9.21. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.22. Должностное лицо Министерства, Учреждения, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.23. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.24. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного

посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.9.25. Министерство и Учреждения обеспечивают создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности объектов (зданий, помещений) (далее - объекты) в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного доступа к объектам, в которых предоставляется государственная услуга;

- возможность самостоятельного или с помощью должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, передвижения по территории, на которой расположены объекты, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории объектов;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск собаки-проводника на объекты, в которых предоставляется государственная услуга при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание должностным лицом, предоставляющим государственную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению государственной услуги и использованию объектов наравне с другими лицами.

Требования к местам предоставления государственной услуги, изложенные в пунктах 2.9.1 - 2.9.23 Административного регламента, осуществляются с учетом условий доступности объектов, указанных в настоящем пункте Административного регламента.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги**

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания государственной услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- достоверность информации о предоставляемой государственной услуге;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.2. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в Приложении № 8 к Административному регламенту.

## **2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги**

2.11.1. Бланки заявлений заявитель может получить в электронном виде на едином портале государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru>).

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»<sup>13</sup>.

2.11.3. При предоставлении услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

а) посредством Единого портала, а также официальных сайтов Учреждений:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

б) посредством Регионального портала:

- формирование заявления;

---

<sup>13</sup> В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

- прием и регистрация заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

- получение сведений о ходе предоставления услуги.

2.11.4. При подаче заявления о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа заявителю обеспечивается возможность получения электронного извещения, подтверждающего прием данного заявления.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **3.1. Общие положения**

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

– прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги;

– ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовка проектов решения о предоставлении государственной услуги, отказе в предоставлении государственной услуги и формирование личного дела заявителя государственной услуги;

– экспертиза документов, содержащихся в личном деле заявителя для установления права на получение государственной услуги;

– принятие решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги).

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 5).

#### **3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги**

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Учреждение заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1-2.6.5 Административного регламента:

- доставленных лично заявителем (представителем заявителя);
- направленных по почте;
- направленных в электронном виде.

*Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги  
при личном приеме*

3.2.1.1. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- осуществляет поиск информации о заявителе в базе данных Учреждения, в случае необходимости делает распечатку данных, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- проверяет наличие всех необходимых документов и их надлежащее оформление;
- заверяет копии представленных документов после их сверки с соответствующими оригиналами (кроме заверенных в нотариальном порядке) штампом Учреждения «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;
- в случае отсутствия заполненного заявления предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме или, при необходимости, оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления, в исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;
- уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги при установлении фактов отсутствия необходимых для представления заявителем документов либо их несоответствия установленным требованиям, указанным в подразделе 2.6 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению и в случае согласия заявителя возвращает предоставленные документы заявителю;
- в случае несогласия заявителя на возврат документов или при наличии всех необходимых документов и их надлежащем оформлении вносит в Журнал регистрации заявлений на выдачу удостоверения (Приложение № 9), соответствующую запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе регистрационный номер и дату регистрации заявления;
- заполняет на заявлении расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов и передает ее заявителю;
- передает принятые и зарегистрированные заявление и документы должностному лицу Учреждения, ответственному за ввод информации в базу данных Учреждения, подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги и формирование личного дела получателя государственной услуги;

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

*Прием документов для предоставления государственной услуги,  
поступивших по почте*

3.2.1.2. В день получения заявления и документов, поступивших по почте, должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Учреждения или иному уполномоченному им лицу.

3.2.1.3. Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и вместе с документами передает должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.2.1.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от руководителя Учреждения либо иного уполномоченного им лица передает заявление и документы должностному лицу Учреждения, ответственному за прием регистрацию заявления и документов;

3.2.1.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, в день получения заявления и документов от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство:

- вносит в Журнал регистрации заявлений на выдачу удостоверения (Приложение № 9) соответствующую запись о поступивших заявлениях и документах, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе регистрационный номер и дату регистрации;

- подготавливает в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления, расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов и передает ее должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство;

- передает зарегистрированные заявление и документы должностному лицу Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.2.1.6. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения расписки-уведомления от должностного лица Учреждения, ответственного за прием и регистрацию заявления и документов, регистрирует расписку-уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет ее заявителю простым почтовым отправлением.

*Прием и регистрация заявления и документов, полученных в форме  
электронных документов*

3.2.1.7. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Учреждением для предоставления услуги (далее – ИС), должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:



а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.4 Административного регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе в рассмотрении документов и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.4 Административного регламента:

- регистрирует в ИС заявление и документы;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет в ИС дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.2.1.8. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, с использованием программного обеспечения Учреждения:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и отправляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы, и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.4 Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в рассмотрении документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.4 Административного регламента:

- вносит в Журнал регистрации заявлений на выдачу удостоверения (Приложение № 9) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Учреждения и направляет его заявителю;

- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

### **3.3. Ввод информации о заявителе в базу данных Учреждения, подготовка проектов решений о предоставлении государственной услуги, отказе в предоставлении государственной услуги и формирование личного дела заявителя государственной услуги**

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом Учреждения, ответственным за предоставление государственной услуги, документов и зарегистрированного заявления от должностного лица Учреждения, ответственного за прием и регистрацию заявления и документов.

3.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию заявления и документов:

– проверяет наличие представленных документов и их надлежащее оформление, определяет наличие или отсутствие у заявителя права на предоставление государственной услуги на основании представленных документов и по итогам проверки:

а) в случае установления основания для отказа в предоставлении государственной услуги, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента, принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги;

б) в случае отсутствия основания для отказа в предоставлении государственной услуги, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента, принимает решение о предоставлении государственной услуги;

– подготавливает проекты межведомственных запросов о предоставлении документов (сведений, содержащихся в них) (далее – межведомственный запрос), указанных в подпунктах «б», «д» (в части справки о праве на пенсию), «е» пункта 2.6.1.11, подпункте «б» пункта 2.6.2. Административного регламента, в случае если заявитель не представил их по собственной инициативе, и передает их руководителю Учреждения или иному уполномоченному им должностному лицу на подпись;

– осуществляет ввод в базу данных Учреждения общую информацию о заявителе, правовую и выплатную информации.

3.3.3. Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им должностное лицо в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги, проектов межведомственных запросов, подписывает их и передает должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.3.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Учреждения или иного уполномоченного им должностного лица подписанных межведомственных запросов, регистрирует их в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет адресату простым почтовым отправлением и

(или) факсом, либо, при наличии технической возможности, в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.3.5. При поступлении ответа на межведомственный запрос должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения ответа, регистрирует его в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Учреждения либо иному уполномоченному им лицу.

3.3.6. Руководитель Учреждения либо иное уполномоченное им лицо в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство, ответа на межведомственный запрос:

- рассматривает поступивший ответ на межведомственный запрос и расписывает его должностному лицу Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги;

- передает ответ на запрос с проставленной резолюцией должностному лицу Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.3.7. В день получения ответа на межведомственный запрос с резолюцией от руководителя Учреждения либо иного уполномоченного им лица, должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, передает ответ на межведомственный запрос должностному лицу Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.3.8. Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, в день получения ответа на межведомственный запрос от должностного лица Учреждения, ответственного за делопроизводство, выполняет административные действия, указанные в пункте 3.3.2 Административного регламента.

3.3.9. Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, по окончании ввода в базу данных информации:

- в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги формирует в автоматизированном режиме проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 12);

- в случае принятия решения о предоставлении государственной услуги, формирует в автоматизированном режиме проект решения о предоставлении государственной услуги (Приложение № 11);

- осуществляет распечатку проекта решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги из базы данных Учреждения;

- проставляет на проекте решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги личную подпись и дату подготовки решения;

- осуществляет формирование личного дела заявителя в составе: проекта решения о предоставлении государственной услуги, заявления, подлинников и (или) заверенных в установленном порядке копий

представленных документов; либо в составе: проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги, заявления, подлинников и (или) заверенных в установленном порядке копий представленных документов;

– передает личное дело заявителя для проведения экспертизы должностному лицу Учреждения, осуществляющему экспертизу документов.

### **3.4. Экспертиза документов, содержащихся в личном деле, для установления права на получение государственной услуги**

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом Учреждения, ответственным за экспертизу документов, сформированного личного дела заявителя от должностного лица Учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги.

3.4.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя от должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги:

– определяет наличие или отсутствие у заявителя права на предоставление государственной услуги на основании представленных документов;

– проверяет наличие в личном деле всех документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, а также их соответствие установленным требованиям;

– осуществляет проверку корректности, полноты и правильности введенной в базу данных Учреждения информации, в том числе путем сопоставления сведений, содержащихся в документах и в базе данных Учреждения;

– осуществляет проверку проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги.

3.4.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, в день окончания проверки документов, содержащихся в личном деле заявителя:

а) при отсутствии замечаний к личному делу заявителя и содержащимся в нем документам:

– визирует проект решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги путем проставления даты проведения экспертизы и личной подписи;

– передает личное дело заявителя руководителю Учреждения или иному уполномоченному им лицу;

б) при выявлении замечаний к документам, содержащимся в личном деле заявителя, вводу информации в базу данных Учреждения:

– возвращает должностному лицу Учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги, личное дело заявителя.

3.4.4. Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, в день получения от должностного лица Учреждения, ответственного за экспертизу документов, личного дела заявителя на доработку, устраняет замечания и передает личное дело заявителя должностному лицу Учреждения, ответственному за экспертизу документов.

3.4.5. Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, в день получения личного дела заявителя после устранения замечаний от должностного лица Учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги, осуществляет административные действия, указанные в пунктах 3.4.2 - 3.4.3 Административного регламента.

### **3.5. Принятие решения о предоставлении государственной услуги, отказе в предоставлении государственной услуги**

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем Учреждения или иным уполномоченным им лицом от должностного лица Учреждения, ответственного за экспертизу документов, личного дела заявителя.

3.5.2. Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица Учреждения, ответственного за экспертизу документов, личного дела заявителя с приложением к нему экземпляра проекта решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги:

- рассматривает материалы личного дела заявителя;
- проставляет личную подпись на решении о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги и оттиск печати Учреждения;
- передает личное дело заявителя должностному лицу Учреждения, ответственному за прием и регистрацию заявления и документов;

3.5.3. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, в течение 1 рабочего дня со дня получения личного дела заявителя от руководителя Учреждения или иного уполномоченного им лица, но не позднее 10 календарных дней со дня поступления в Учреждение заявления и документов заявителя:

- вносит дату и содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в Журнал регистрации заявлений на выдачу удостоверения (Приложение № 9) и базу данных Учреждения;
- подготавливает проект письменного сообщения заявителю о предоставлении государственной услуги, о порядке и времени выдачи удостоверения (Приложение № 13) либо об отказе в предоставлении государственной услуги с разъяснением причин отказа и порядка обжалования данного решения (Приложение № 14);

- уведомляет заявителя о предоставлении государственной услуги, о порядке и времени выдачи удостоверения посредством телефонной связи, сети Интернет или электронной почты при наличии соответствующего указания в заявлении;

- передает проект письменного сообщения заявителю о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги через специалиста Учреждения, ответственного за делопроизводство, руководителю Учреждения.

3.5.4. Руководитель Учреждения в день поступления проекта письменного сообщения заявителю о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги подписывает письменное сообщение заявителю и передает его специалисту Учреждения, ответственному за делопроизводство.

3.5.5. Специалист Учреждения, ответственный за делопроизводство, в день получения подписанного письменного сообщения заявителю о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги от руководителя Учреждения:

- регистрирует письменное сообщение в электронной базе данных (журнале) исходящей корреспонденции;

- изготавливает копию письменного сообщения и передает ее специалисту Учреждения, ответственному за прием и регистрацию заявления и документов;

- направляет заявителю простым почтовым отправлением либо посредством сети интернет или электронной почты.

3.5.6. Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявления и документов, в день получения от специалиста Учреждения, ответственного за делопроизводство, копии письменного сообщения заявителю о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги прилагает ее к личному делу заявителя и передает его должностному лицу Учреждения, ответственному за прием и регистрацию заявления и документов, для осуществления выдачи удостоверения в установленные сроки.

### **3.4. Оформление и выдача удостоверения (дубликата удостоверения)**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение в Учреждение заявителя или его законного представителя, доверенного лица по вопросу выдачи удостоверения в соответствии с принятым решением о предоставлении государственной услуги.

3.4.2. Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявления и документов, в установленный день и время обращения заявителя:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих полномочия законного представителя;

- заполняет бланк удостоверения в соответствии с установленным порядком с указанием наименования Учреждения, выдавшего удостоверение, фамилии, имени, отчества получателя удостоверения, даты выдачи;
- при оформлении дубликата удостоверения в левой части удостоверения ставит штамп «Дубликат», ниже делает надпись: «Выдан взамен удостоверения от ... № ...»;
- передает заполненное удостоверение (дубликат удостоверения) руководителю Учреждения (уполномоченному лицу) для заверения подписью и печатью.

3.4.3. Руководитель Учреждения (уполномоченное лицо) в день получения удостоверения (дубликата удостоверения) от специалиста Учреждения, ответственного за прием и подготовку документов, заверяет удостоверение (дубликат удостоверения) подписью и печатью и возвращает специалисту Учреждения, ответственному за прием и подготовку документов.

3.4.4. Специалист Учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявления и документов, в день получения удостоверения (дубликата удостоверения) от руководителя Учреждения (уполномоченное лицо):

- регистрирует удостоверение в журнале учета выдачи удостоверений (Приложение № 15), который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен подписью руководителя Учреждения (уполномоченного лица);
- выдает удостоверение (дубликат удостоверения) заявителю под роспись в журнале учета выдачи удостоверений (Приложение № 15);
- дает разъяснения о полагающихся заявителю мерах социальной поддержки и порядке их предоставления.

Срок исполнения административных действий - 20 минут.

## **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляет руководитель Учреждения или иное уполномоченное им должностное лицо.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку

ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

4.2.1. Плановые проверки осуществляются представителями Министерства на основании перспективных планов работы. Могут проводиться внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

4.2.2. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.3. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются по поручению руководителя Министерства или иного уполномоченного им должностного лица, оформляемого приказом.

Результаты проверки оформляются в виде справки или акта, в котором отмечаются выявленные несоответствия настоящему Административному регламенту и предложения по их устранению.

Акт подписывают должностные лица, участвовавшие при проведении проверки.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей руководитель Министерства или иное уполномоченное им должностное лицо направляет руководителю Учреждения предложения об устранении выявленных недостатков и привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

#### **4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление государственной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требований Административного регламента закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иным уполномоченным им лицом.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование граждан несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.



Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов, несет персональную ответственность за прием документов для предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями Административного регламента, законодательством Российской Федерации, Мурманской области.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за правильность ввода информации в базу данных Учреждения и подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за экспертизу документов, содержащихся в личном деле заявителя несет персональную ответственность за экспертизу документов, законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

#### **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги.

### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) МИНИСТЕРСТВА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МИНИСТЕРСТВА, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МИНИСТЕРСТВУ УЧРЕЖДЕНИЙ И ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ**

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, Учреждения, его должностных лиц и государственных служащих при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса 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 Мурманской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской 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 Мурманской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 7) отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области.

5.3. Жалоба рассматривается Учреждением при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностных лиц.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Министерство социального развития Мурманской области.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 16 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, Учреждения, его руководителя и (или) должностного лица 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) Учреждения (Министерства), его руководителя, должностного лица Учреждения, либо государственного служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Учреждение, Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, Учреждения (в соответствии с графиком работы, указанным в приложении № 4 к Административному регламенту).

Адреса Учреждений и Министерства для направления жалобы приведены в приложении № 1 к Административному регламенту.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ в рамках соглашения о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром и Министерством (далее - соглашение о взаимодействии). Адреса МФЦ для направления жалобы указаны на интернет-сайте уполномоченного МФЦ: <http://www.mfc51.ru/>. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Министерства;
- единого портала.

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- по электронной почте (приложение № 1);
- <https://do.gosuslugi.ru>.

5.6. Жалоба, поступившая в Министерство, Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.1 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.

5.7. Министерство, Учреждение обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Министерства, Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- в) 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.

5.8.2. Заявитель имеет право запросить в Министерстве, Учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.3. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в системе электронного документооборота (СЭДО) / журнале учета приема граждан (Приложение № 17);
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Министерства, Учреждения.

5.8.4. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в СЭДО / журнале учета приема граждан: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Министерства, Учреждения и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю Министерства, Учреждения.

5.8.5. Получив письменную жалобу заявителя руководитель Министерства, Учреждения назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Министерства, Учреждения решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Министерства, Учреждения.

5.8.7. По результатам рассмотрения жалобы руководителем Министерства, Учреждения принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства, Учреждения (решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы).

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства, Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Министерство, Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, Учреждения, должностного лица Министерства, Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство, Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

– наименование органа (учреждения) предоставляющего государственную услугу рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - 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 (последнее - при наличии) или наименование 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;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Министерство, Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, Учреждения, его должностных лиц и государственных служащих в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

---

Приложение № 1  
к Административному регламенту

**Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты  
Министерства социального развития Мурманской области, государственных  
областных казенных учреждений – центров социальной поддержки населения**

№ п/п	Наименование	Обслуживаемая территория	Местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты
1	Министерство социального развития Мурманской области	Мурманская область	183025, г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д.46а, тел. (8-815-2) 48-66-05, факс (8- 815-2) 48-66-06, minsoc@gov-murman.ru
2	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	г. Мурманск	183038, г. Мурманск, ул. Софьи Перовской, д. 25/26, тел.(8-815-2) 45-70-29, факс:(8-815- 2) 45-82-57 cspn_murmansk@m51.ru
3	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Апатиты с подведомственной территорией, г. Кировск с подведомственной территорией	184029, г. Апатиты, пл. Ленина, д. 1, тел./ факс (8-815-55) 7-63-93, Apatity@socmurman.ru
4	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Кандалакша с подведомственной территорией, г. Полярные Зори с подведомственной территорией, Ковдорский район и Терский район	184042, г. Кандалакша, ул. Первомайская, д. 34, тел. (8-815-33) 9-20-05, факс: (8-815-33) 9-33-98, cspkanda@socmurman.ru
5	Государственное областное казенное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	г. Мончегорск с подведомственной территорией, Ловозерский район, г. Оленегорск с подведомственной территорией	184511, г. Мончегорск, ул. Комсомольская, 7А, тел. (8-815-36) 7-13-58, тел./ факс (8-815-36) 7-11-12, Monchegorsk@socmurman.ru
6	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	Кольский район	184381, г. Кола, ул. Победы, д. 9, тел. (8-815-53) 3-29-99, тел./факс (8-815-53) 3-28-29, Kolskysoc@mail.ru
7	Государственное областное казенное	Печенгский район	184421, п. Никель, ул. Сидоровича, д.15,



	учреждение «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»		тел. (8-815-54) 5-13-96, факс: (8-815-54) 5-00-62, cspn-pechenga@yandex.ru
8	Государственное областное казенное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО г. Североморск, ЗАТО г. Островной	184600, ЗАТО г. Североморск, ул. Ломоносова, 8, тел. (8-815-37) 4-27-17, факс: (8-815-37) 4-22-24, Severomorsk@socmurman.ru
9	Государственное областное казенное учреждение «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	ЗАТО п. Видяево, ЗАТО г. Заозерск, ЗАТО Александровск (Снежногорск, Полярный, Гаджиево)	184682, ЗАТО г. Снежногорск, ул. Павла Стеблина, 10, тел. (8-815-30) 6-06-15, тел. / факс (8-815-30) 6-06-19, snegnogorsk@socmurman.ru , sneg-MCGS@mail.ru

Приложение № 2  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ  
О ПРОДЛЕНИИ СРОКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ**

Угловой штамп

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О заявителя)

\_\_\_\_\_  
(адрес заявителя)

**Уважаемый (ая)** \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество заявителя)

Уведомляем, что рассмотрение Вашего заявления продлено на срок до 30 дней в связи с необходимостью \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать необходимость направления запросов в иные органы (организации) ли дополнительной консультации)

Основание: пункт 1.3.12 Административного регламента Министерства социального развития Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Организация работы по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах», бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны», утвержденного приказом Министерства социального развития Мурманской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.

Окончательный ответ на Ваше заявление будет направлен в срок не позднее \_\_\_\_\_.  
(дата)

Руководитель Учреждения

\_\_\_\_\_  
(подпись)

/ \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Исполнитель  
телефон исполнителя

Приложение № 3  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА  
ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата обращения	ФИО заявителя	Адрес регистрации, места жительства	Дата (месяц, число) и время ( часы, минуты) приема	Причины обращения
1	2	3	4	5	6

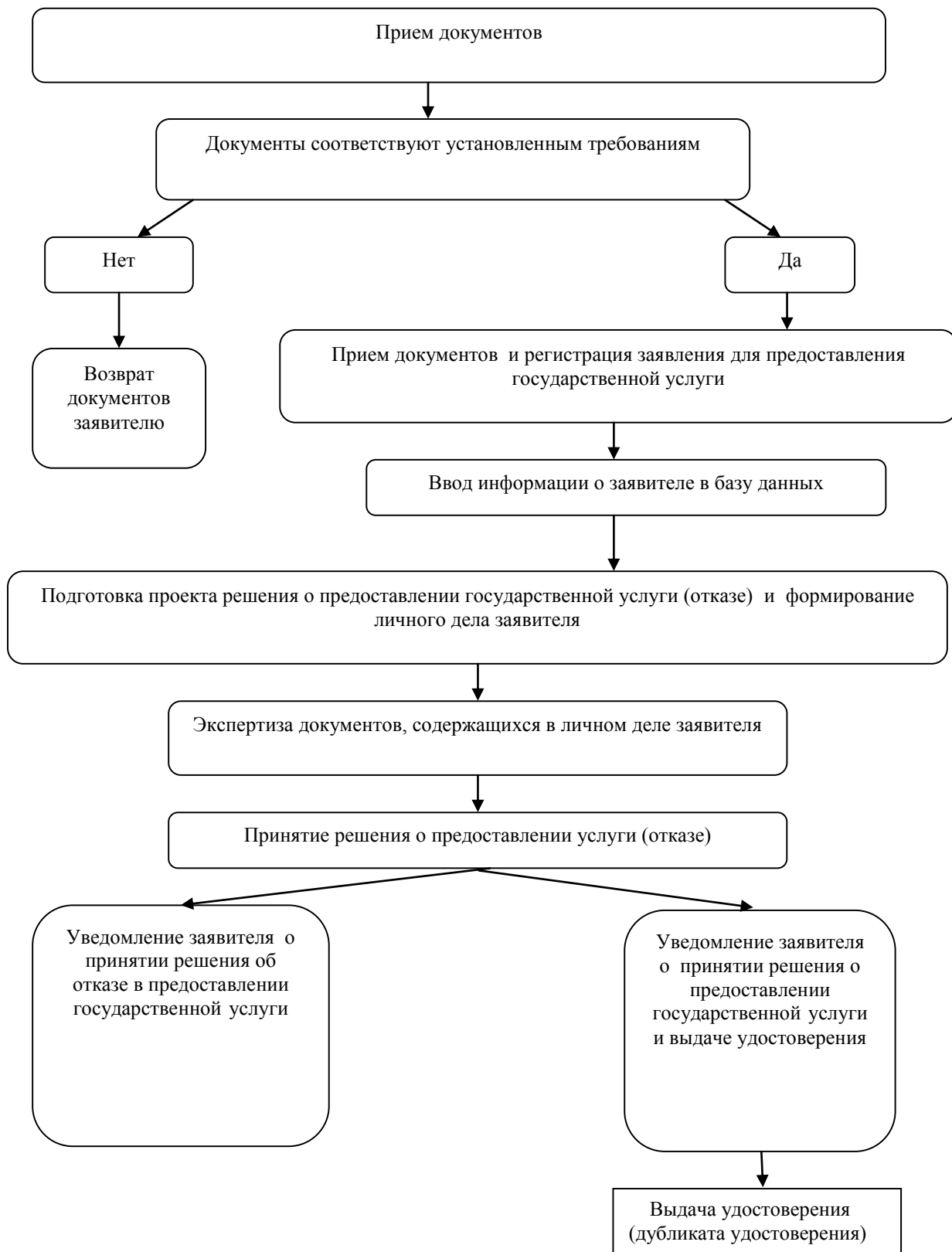
Приложение № 4  
к Административному регламенту

**График работы государственных областных казенных учреждений –  
центров социальной поддержки населения**

№ п/п	Наименование учреждения	Время работы
1.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения г. Мурманска»	Понедельник-пятница: с 9.00 до 17.00;  обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00;  суббота, воскресенье - выходной
2.	Государственное областное казенное учреждение «Апатитский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
3.	Государственное областное казенное учреждение «Кандалакшский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
4.	Государственное областное учреждение «Мончегорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
5.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Кольскому району»	
6.	Государственное областное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Печенгскому району»	
7.	Государственное областное казенное учреждение «Североморский межрайонный центр социальной поддержки населения»	
8.	Государственное областное казенное учреждение «Снежногорский межрайонный центр социальной поддержки населения»	

Приложение № 5  
к Административному регламенту

**Блок-схема предоставления государственной услуги**



Приложение № 6  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ  
О ВЫДАЧЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ**

(ветерана Великой Отечественной войны; ветерана боевых действий; инвалида Отечественной войны; инвалида о праве на льготы; члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий; о праве на меры социальной поддержки населения бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны)

наименование уполномоченного органа \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

почтовый адрес, индекс \_\_\_\_\_

телефон, электронный адрес \_\_\_\_\_

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

кем выдан: \_\_\_\_\_

когда: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу выдать удостоверение \_\_\_\_\_

(указать статус )

Ранее удостоверение \_\_\_\_\_

не получал (а), получал (а); если получал (а) – номер ранее выданного удостоверения

<b>К заявлению прилагаю:</b>	
Перечень документов	Дата возврата заявителю документа, подпись заявителя (представителя)
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.

О принятом решении по предоставлению государственной услуги прошу сообщить по телефону или по электронной почте (указывается в случае необходимости):

\_\_\_\_\_ ( телефон, адрес электронной почты)

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Данные, указанные в заявлении, проверены, соответствуют представленным документам	_____
	Подпись специалиста, принявшего заявление

## Приложение к заявлению

---

 Наименование (Ф.И.О.) оператора
 

---



---

 адрес оператора
 

---

**СОГЛАСИЕ**  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

даю согласие в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, с целью предоставления социальных выплат и мер социальной поддержки, в том числе получение (предоставление) моих персональных данных от других операторов, участвующих в информационном обмене на основании Договоров (Соглашений).

Дата рождения: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_

(наименование, серия и номер)

---

 документа, кем и когда выдан)
 

---

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

Ознакомлен с порядком получения (предоставления) информации, касающейся обработки моих персональных данных.

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

Настоящее заявление действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отзыв согласия осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Право отзыва настоящего согласия мне разъяснено.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

 (Ф.И.О.)
 

---



---

 (подпись)
 

---

**Расписка-уведомление**

Заявление и др. документы гр. \_\_\_\_\_ принял.

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста, принявшего документы	Расшифровка подписи

Приложение № 7  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ  
О ВЫДАЧЕ ДУБЛИКАТА УДОСТОВЕРЕНИЯ**

(ветерана Великой Отечественной войны; ветерана боевых действий; инвалида Отечественной войны; инвалида о праве на льготы; члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий; о праве на меры социальной поддержки населения бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны)

\_\_\_\_\_ наименование уполномоченного органа

ОТ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_ почтовый адрес, индекс

\_\_\_\_\_ телефон, электронный адрес

паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
кем выдан: \_\_\_\_\_  
когда: \_\_\_\_\_

**З А Я В Л Е Н И Е**

Прошу выдать мне дубликат удостоверения \_\_\_\_\_  
(указать статус)

установленного образца в связи с тем, что ранее полученное удостоверение  
\_\_\_\_\_

(серия, номер, когда и кем выданы

\_\_\_\_\_ причины для выдачи дубликата: утрачено, пришло в негодность и др. с указанием обстоятельств утраты или порчи)

Прилагаю следующие документы:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Сообщаемые мной сведения подтверждаю документами.  
О принятом решении по предоставлению государственной услуги прошу сообщить по телефону или по электронной почте (указывается в случае необходимости):

\_\_\_\_\_ ( телефон, адрес электронной почты)

\_\_\_\_\_ Дата подачи заявления

\_\_\_\_\_ Подпись

Данные, указанные в заявлении, проверены, соответствуют представленным документам

\_\_\_\_\_ Подпись специалиста, принявшего заявление



## Приложение к заявлению

---

 Наименование (Ф.И.О.) оператора
 

---



---

 адрес оператора
 

---

**СОГЛАСИЕ**  
на обработку персональных данных

Я,

---

 (фамилия, имя, отчество)

даю согласие в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, с целью предоставления социальных выплат и мер социальной поддержки, в том числе получение (предоставление) моих персональных данных от других операторов, участвующих в информационном обмене на основании Договоров (Соглашений).

Дата рождения:

---

 (число, месяц, год)

Документ, удостоверяющий личность:

---

 (наименование, серия и номер)

---

 документа, кем и когда выдан)

Адрес постоянного места жительства:

Ознакомлен с порядком получения (предоставления) информации, касающейся обработки моих персональных данных.

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

Настоящее заявление действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отзыв согласия осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Право отзыва настоящего согласия мне разъяснено.

---

 (Ф.И.О.)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

 (подпись)

**Расписка-уведомление**

Заявление и др. документы гр. \_\_\_\_\_ принял.

Регистрационный номер заявления	Дата приема заявления	Подпись специалиста, принявшего документы	Расшифровка подписи

Приложение № 8  
к Административному регламенту

**Показатели доступности и качества предоставления  
государственной услуги и их значения**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя (%)
<b>Показатели доступности предоставления государственной услуги</b>		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
3.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
<b>Показатели качества предоставления государственной услуги</b>		
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	10
7.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 9  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ  
ЗАЯВЛЕНИЙ НА ВЫДАЧУ УДОСТОВЕРЕНИЯ**

(ветерана Великой Отечественной войны; ветерана боевых действий; инвалида Отечественной войны; инвалида о праве на льготы; члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий; о праве на меры социальной поддержки населения бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны)

№ п/п	Дата приема заявления	Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Число, месяц, год рождения детей	Дата направления запроса (получения ответа)	Дата, номер, содержание принятого решения	Номер и серия удостоверения, дата получения	ф.и.о. должностного лица, принявшего заявление и его подпись
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение № 10  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА СООБЩЕНИЯ  
ЗАЯВИТЕЛЮ О ВОЗВРАТЕ ДОКУМЕНТОВ**

Угловой штамп

Ф.И.О. заявителя  
адрес заявителя

*О возврате документов*

**Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !**

В соответствии с п. 2.7.1 Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Организация работы по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах», бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны», утвержденного приказом Министерства социального развития Мурманской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, возвращаем документы на предоставление государственной услуги по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_  
(указать на обстоятельства, препятствующие предоставлению государственной услуги)

Руководитель Учреждения

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Исполнитель  
телефон исполнителя

Приложение № 11  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА РЕШЕНИЯ  
О ВЫДАЧЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ**

\_\_\_\_\_   
наименование Учреждения

**РЕШЕНИЕ**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

В соответствии с \_\_\_\_\_ (указать нормативно правовое основание, п. \_\_ Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Организация работы по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах», бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны», утвержденного приказом Министерства социального развития Мурманской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

**выдать**

\_\_\_\_\_   
(Ф.И.О., дата рождения, адрес заявителя)

удостоверение \_\_\_\_\_.

(статус)

Руководитель Учреждения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

Должностное лицо Учреждения,  
ответственное за подготовку проекта решения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Должностное лицо Учреждения,  
ответственное за экспертизу документов \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка подписи)

(дата)

Приложение № 12  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА РЕШЕНИЯ  
ОБ ОТКАЗЕ В ВЫДАЧЕ ДОСТОВЕРЕНИЯ**

\_\_\_\_\_   
наименование Учреждения

**РЕШЕНИЕ**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

В соответствии с \_\_\_\_\_ (указать нормативно правовое основание, п. \_\_\_\_\_ Административного регламента по предоставлению государственной услуги «Организация работы по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с Федеральным законом «О ветеранах», бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны», утвержденного приказом Министерства социального развития Мурманской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

**отказать**

\_\_\_\_\_   
(Ф.И.О., дата рождения, адрес заявителя)

в выдаче удостоверения \_\_\_\_\_

(статус)

Решение может быть обжаловано в Министерство социального развития Мурманской области либо в судебном порядке.

Руководитель Учреждения \_\_\_\_\_

(подпись)

/ \_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

М.П.

Должностное лицо Учреждения,  
ответственное за подготовку проекта решения \_\_\_\_\_

(подпись)

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_   
(расшифровка подписи)

(дата)

Должностное лицо Учреждения,  
ответственное за экспертизу документов \_\_\_\_\_

(подпись)

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_   
(расшифровка подписи)

(дата)

Приложение № 13  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА СООБЩЕНИЯ  
ЗАЯВИТЕЛЮ О ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ О ВЫДАЧЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ**

Угловой штамп

Ф.И.О. заявителя  
адрес заявителя

*О выдаче удостоверения*

**Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !**

Государственным областным казенным учреждением - центром социальной поддержки населения \_\_\_\_\_ (указать наименование) принято решение о выдаче Вам удостоверения \_\_\_\_\_.  
(указать статус)

Для получения удостоверения Вам необходимо обратиться в государственное областное казенное учреждение - центр социальной поддержки населения по адресу: \_\_\_\_\_, каб. \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ (указать дату) с \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ (указать время).

Удостоверение выдается лично гражданину при наличии паспорта либо его представителю на основании доверенности, паспорта представителя.

Руководитель Учреждения \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Исполнитель  
телефон исполнителя

Приложение № 14  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА СООБЩЕНИЯ  
ЗАЯВИТЕЛЮ О ПРИНЯТИИ РЕШЕНИЯ ОБ ОТКАЗЕ  
В ВЫДАЧЕ УДОСТОВЕРЕНИЯ**

Угловой штамп

Ф.И.О. заявителя  
адрес заявителя

*О выдаче удостоверения*

**Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !**

Государственным областным казенным учреждением - центром социальной поддержки населения \_\_\_\_\_ (указать наименование) принято решение об отказе в выдаче Вам удостоверения \_\_\_\_\_  
(указать статус)

по следующим основаниям: \_\_\_\_\_.  
(указать на обстоятельства, препятствующие выдаче удостоверения)

Решение может быть обжаловано в Министерство социального развития Мурманской области либо в судебном порядке.

Руководитель Учреждения

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Исполнитель  
телефон исполнителя



Приложение № 15  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ВЫДАЧИ УДОСТОВЕРЕНИЯ**

(ветерана Великой Отечественной войны; ветерана боевых действий; инвалида Отечественной войны; инвалида о праве на льготы; члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий; о праве на меры социальной поддержки населения бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны)

№ п/п	Фамилия, имя, отчество гражданина	Паспортные данные гражданина	Адрес гражданина	Номер и серия удостоверения, дата получения	Подпись гражданина о получении удостоверения	Примечание
1	2	3	4	5	6	9

Приложение № 16  
к Административному регламенту

Жалоба  
на действие (бездействие) должностного лица  
Министерства социального развития Мурманской области  
и (или) государственного областного казенного учреждения – центра  
социальной поддержки населения

\_\_\_\_\_ (наименование органа, в который подается жалоба)

\_\_\_\_\_ (должностное лицо, которому подается жалоба)

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес заявителя \_\_\_\_\_  
(номер контактного телефона, почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы

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

К жалобе прилагаю:

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

Подпись заявителя \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Приложение № 17  
к Административному регламенту

**ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата	ФИО заявителя, почтовый адрес его места жительства (пребывания), контактный телефон	Причина обращения	ФИО должностного лица, осуществлявшего прием	Личная подпись заявителя
1	2	3	4	5	6