

Приложение  
к приказу от 11 августа 2021 года № 284  
(в ред. приказов от 16.05.2022 г. № 158, от  
27.09.2022 г. № 218)

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» государственной услуги по выдаче справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии

### I. Общие положения

#### Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» государственной услуги по выдаче справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии определяет порядок предоставления филиалами, отделами социальной защиты населения казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» (далее – учреждение) государственной услуги по выдаче справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии (далее – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

#### Круг заявителей

2. Право на получение справки для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии имеют студенты (далее – заявитель), проживающие (пребывающие) на территории Орловской области, обучающиеся по очной форме обучения в организации, осуществляющей образовательную деятельность на территории Российской Федерации, которые (семьи которых, либо малоимущая семья, членом которой является заявитель) получили государственную социальную помощь в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» в течение года, предшествующего дате обращения за указанной справкой.

Заявление о предоставлении государственной услуги от имени заявителя могут подать законные представители (лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени).

Государственная услуга предоставляется заявителю в соответствии с одним вариантом предоставления государственной услуги, соответствующему признакам заявителя, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель. Профилирование заявителей для предъявления необходимого варианта предоставления государственной услуги не предусмотрено.

### Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить:

непосредственно в учреждении, предоставляющем государственную услугу;  
с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

посредством использования информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <https://orel-region.ru> (далее также – Портал).

Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты учреждений, предоставляющих государственную услугу, размещаются:

на информационных стендах учреждений, предоставляющих государственную услугу;

в средствах массовой информации (радио, газеты, телевидение).

4. Информацию о порядке предоставления услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель получает при непосредственном обращении в учреждение, а также по электронной почте и с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [https:// gosuslugi.ru](https://gosuslugi.ru) (далее также – ЕПГУ).

Для удобства получателей услуг информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах (столах, стойках) в помещении учреждения.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиванием.

На информационных стендах (столах, стойках) размещается следующая обязательная информация:

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

2) извлечения из текста настоящего регламента с приложениями;

3) почтовый адрес учреждения, адреса в сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр»;

4) график приема граждан;

5) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

6) образец оформления заявления о предоставлении государственной услуги;

7) порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

8) порядок получения консультаций (справок);

9) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения государственной услуги;

10) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

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

12) блок-схема предоставления учреждением государственной услуги (приложение 2 к настоящему регламенту).

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

5. Консультации по процедуре предоставления государственной услуги предоставляются:

по письменному обращению;

по телефону;

по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица обязаны в соответствии с поступившим запросом предоставлять информацию по следующим вопросам:

о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства документы заявителя;

о принятии решения по конкретному заявлению и прилагающимся документам;

о перечне документов, представление которых необходимо для оказания государственной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

При предоставлении консультаций по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в течение 30 дней с момента поступления письменного обращения.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

6. Наименование государственной услуги: выдача справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии.

### Наименование уполномоченного органа (центра), предоставляющего государственную услугу

7. Государственную услугу предоставляет казенное учреждение Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» через свои филиалы и отделы социальной защиты населения:

филиал по Болховскому району

филиал по Верховскому району

филиал по Глазуновскому району

филиал по Дмитровскому району

филиал по Должанскому району

филиал по Залегощенскому району

филиал по Знаменскому району

филиал по Колпнянскому району

филиал по Корсаковскому району

филиал по Краснозоренскому району

филиал по Кромскому району

филиал по Ливенскому району

филиал по городу Ливны

филиал по Малоархангельскому району

филиал по Мценскому району

филиал по городу Мценску

филиал по Новодеревеньковскому району

филиал по Новосильскому району

филиал по Орловскому району

филиал по Покровскому району

филиал по Свердловскому району

филиал по Сосковскому району

филиал по Троснянскому району

филиал по Урицкому району

филиал по Хотынецкому району

филиал по Шаблыкинскому району

отдел социальной защиты населения по Железнодорожному району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Заводскому району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Северному району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Советскому району г. Орла.

При предоставлении государственной услуги учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Государственная услуга не предоставляется через ЕПГУ. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

#### Описание результата предоставления государственной услуги

8. Результатом предоставления государственной услуги является:

выдача справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии;

отказ в выдаче справки для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии.

Решение о выдаче справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии либо решение об отказе в выдаче справки для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии оформляется в виде решения, которое должен содержать дату принятия, информацию о заявителе: фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и (или) основания для отказа в выдаче справки для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии со ссылкой на положения нормативных правовых актов. Решение подлежит подписанию руководителем учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности.

Учреждение обеспечивает представление информации о выдаче справки в образовательную организацию для получения государственной социальной

помощи на выплату государственной социальной стипендии посредством использования Единой государственной информационной системы социального обеспечения (далее – ЕГИССО) в порядке и объеме, установленными Правительством Российской Федерации, и в соответствии с форматами, установленными оператором ЕГИССО. Информацию о факте предоставления государственной услуги, а также о сроках выплаты и размере государственной социальной помощи, в том числе на основании социального контракта заявитель может получить в ЕГИССО.

Выдача справки в образовательную организацию на выплату государственной социальной стипендии либо уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги производится в соответствии с пунктами 40, 41 настоящего Регламента.

### Срок предоставления государственной услуги

9. Максимальный срок предоставления государственной услуги составляет 20 рабочих дней со дня регистрации заявления и прилагаемых документов, представленных заявителем.

### Правовые основания для предоставления государственной услуги

10. Предоставление государственной услуги регулируется:
- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25 декабря 1993 года, № 237);
  - Федеральным законом от 24 октября 1997 года № 134-ФЗ «О прожиточном минимуме в Российской Федерации» («Российская газета», 29 октября 1997 года, № 210);
  - Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи» («Российская газета», 23 июля 1999 года, № 142);
  - Федеральным законом от 5 апреля 2003 года № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущим и оказания им государственной социальной помощи» («Российская газета», 9 апреля 2003 года, № 67);
  - Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210–ФЗ) («Собрание законодательства Российской Федерации», 2 августа 2010 года, № 31, ст. 4179);
  - Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 31 декабря 2012 года, № 53 (ч. 1), ст. 7598);
  - постановлением Правительства Российской Федерации от 20 августа 2003 года № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи» («Российская газета», 26 августа 2003 года, № 168);

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 декабря 2016 года № 1663 «Об утверждении Порядка назначения государственной академической стипендии и (или) государственной социальной стипендии студентам, обучающимся по очной форме обучения за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, государственной стипендии аспирантам, ординаторам, ассистентам-стажерам, обучающимся по очной форме обучения за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, выплаты стипендий слушателям подготовительных отделений федеральных государственных образовательных организаций высшего образования, обучающимся за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета» (Официальный интернет-портал правовой информации, <http://pravo.gov.ru>, 25 января 2017 года);

Законом Орловской области от 25 декабря 2013 года № 1582-ОЗ «Об отдельных отношениях в сфере оказания государственной социальной помощи в Орловской области» («Орловская правда», 27 декабря 2013 года, № 194);

Законом Орловской области от 10 ноября 2014 года № 1681-ОЗ «Об отдельных правоотношениях в сфере социальной защиты населения и социального обслуживания граждан в Орловской области» («Орловская правда», 11 ноября 2014 года, № 148);

постановлением Правительства Орловской области от 14 февраля 2014 года № 48 «Об утверждении Положения об условиях, размерах, порядке назначения и выплаты государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам в Орловской области и Положения об условиях, размере, порядке назначения и выплаты государственной социальной помощи на основании социального контракта малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам в Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <https://orel-region.ru>, 18 февраля 2014 года);

постановлением Правительства Орловской области от 10 декабря 2018 года № 509 «Об утверждении Положения о Департаменте социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <https://orel-region.ru>, 13 марта 2019 года);

постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <https://orel-region.ru>, 10 июля 2019 года).

10.1. «Перечень нормативных правовых актов, предусмотренный пунктом 10 настоящего регламента, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования подлежит размещению на официальном сайте в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» и в федеральной государственной

информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

11. Для получения государственной услуги заявителем по месту проживания (месту пребывания) представляются в учреждение:

заявление о выдаче справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии (далее – заявление) (приложение 1 к настоящему регламенту);

копия документа, удостоверяющего личность (паспорта либо иного выдаваемого в установленном порядке документа, удостоверяющего личность гражданина);

документы, связанные с прохождением обучения, выдаваемые организациями, осуществляющими образовательную деятельность по очной форме обучения, на территории Российской Федерации;

копию документа, подтверждающего правомочие законного представителя на обращение за предоставлением государственной услуги (в случае обращения за предоставлением государственной услуги через законного представителя).

Заявление может быть подано посредством почтовой связи способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления заявления.

12. Копии документов, необходимых для предоставления государственной услуги, представляются при предъявлении оригинала документа или заверенные в порядке, установленном действующим законодательством.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

13. Заявитель вправе представить по собственной инициативе: сведения о наличии либо отсутствии регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания на территории Орловской области;



сведения, подтверждающие получение заявителем и (или) членов его семьи государственной социальной помощи в соответствии с Федеральным законом от 17 июля 1999 года № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи».

13.1. Если документы и (или) сведения, указанные в пункте 13 настоящего регламента, не были представлены заявителем по собственной инициативе, информация (сведения) о них запрашивается в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ и распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2016 года № 2326-р, которым утвержден перечень документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления».

13.2. В случае если документы (сведения), необходимые для назначения государственной услуги, не были представлены в рамках межведомственного взаимодействия из органов и (или) организаций, в распоряжении которых они находятся, в полном объеме, учреждение информирует об этом заявителя в течение 2 рабочих дней со дня поступления информации об отсутствии запрашиваемых документов (сведений).

13.3. Заявитель вправе по своей инициативе представить в учреждение социальной защиты населения документы (сведения), необходимые для назначения государственной услуги, которые не были представлены в рамках межведомственного взаимодействия из органов и (или) организаций, в распоряжении которых они находятся, в полном объеме, в течение 5 рабочих дней со дня информирования заявителя в соответствии с пунктом 13.2. настоящего регламента.

#### Перечень документов, которые запрещается требовать от заявителя при предоставлении государственной услуги

##### 14. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуги и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления такой услуги, включенной в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210–ФЗ;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210–ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
или отказа в предоставлении государственной услуги

16. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

несоответствие заявителя условиям, установленным абзацем первым пункта 2 настоящего регламента;

документы, предусмотренные пунктом 11 настоящего регламента, представлены не в полном объеме.

17.1. Заявитель имеет право на повторное обращение с заявлением в случае устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении государственной услуги.

Перечень услуг, которые являются необходимыми  
и обязательными для предоставления государственной услуги,  
в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом  
(выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении  
государственной услуги

18. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не осуществляются.

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

19. Государственная пошлина и иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы  
за предоставление услуг, которые являются необходимыми  
и обязательными для предоставления государственной услуги,  
включая информацию о методике расчета размера такой платы

20. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

21. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги – 15 минут на одного заявителя.

22. Продолжительность ожидания при выдаче документов не должна превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

23. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет прием и регистрацию заявления и документов в течение 20 минут в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству, с момента поступления документов.

23.1. При обращении заявителя должностное лицо учреждения:

а) принимает заявление;

б) выдает заявителю расписку-уведомление о приеме заявления с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

23.2. Заявление с документами, принятое лично от заявителя, регистрируется учреждением в течение одного рабочего дня со дня его поступления.

23.3. Заявление с документами, направленное посредством почтовой связи, регистрируется не позднее первого рабочего дня, следующего за днем его получения учреждением.

Требования к помещениям,  
в которых предоставляется государственная услуга,  
услуга, предоставляемая организацией, участвующей в  
предоставлении государственной услуги, к месту ожидания  
и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной,  
текстовой, мультимедийной информации о порядке  
предоставления таких услуг

24. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей в учреждение.

При строительстве новых зданий вход в помещение учреждения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- номер телефона справочной службы учреждения.

Фасад здания оформляется осветительными приборами.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

25. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (далее - помещения, места ожидания, места предоставления государственной услуги, места информирования).

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

Помещения включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим, противопожарным правилам и нормативам.

Места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

В период с октября по май в местах предоставления работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

26. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями и столами (стойками для письма) для обеспечения возможности оформления документов.

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

27. Места ожидания в очереди на предоставление или получение 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 каждого специалиста, ведущего прием документов.

На столах (стойках) для письма обеспечивается возможность заполнения документов: выкладываются листы чистой бумаги, образцы заполнения документов, бланки заявлений, канцелярские принадлежности.

28. В учреждении организуются помещения для приема заявителей, предпочтительно в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста.

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

- номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

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

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

#### Требования по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемой в нем государственной услуги

29. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения условий доступности государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников учреждения, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работников учреждения;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

содействие инвалиду при входе в учреждение и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение и государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска в учреждение, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения государственной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения государственной услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в уполномоченный орган (центр) сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание специалистами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

предоставление копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в зонах предоставления государственной услуги;

определение работников, предоставляющих государственную услугу, прошедших обучение или инструктирование для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание необходимой инвалидам помощи при предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечивается:

оборудование на прилегающих к учреждению территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления государственной услуги.

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

30. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения (состояние здания не является аварийным; обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, пожарной безопасности, оснащено телефонной связью).

Размещение учреждения должно быть организовано с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Путь от остановок

общественного транспорта до уполномоченного органа (центра) должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

31. Показатели доступности и качества государственных услуг:

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

наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

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

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

предоставления информации о процедуре предоставления государственной услуги на бесплатной основе;

соответствие государственной услуги, предоставляемой учреждением, государственному стандарту.

Показателем качества предоставления государственной услуги является удовлетворение потребности заявителя (имеющего право на предоставление государственной услуги) в получении государственной услуги (100%).

Показатель оценки качества предоставления государственной услуги определяется в процентном соотношении количества оказанных государственных услуг к численности граждан, получающих государственные услуги за отчетный период ( $K_{\text{усл}} / K_{\text{гр}} \times 100\%$ ), где:

$K_{\text{усл}}$  – количество оказанных государственных услуг;

$K_{\text{гр}}$  – численность граждан, получающих государственные услуги за отчетный период.

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

32. Государственная услуга не предоставляется через ЕПГУ.

33. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

прием и регистрация заявления и необходимых документов;



проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов, взаимодействие с иными органами государственной власти посредством направления межведомственных запросов в указанные органы для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов;

принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги и выдача справки в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии, либо уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении 2 к настоящему регламенту.

### Прием и регистрация заявления и необходимых документов

35. Основанием для начала выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и необходимых документов является обращение заявителя в учреждение с заявлением.

35.1. При приеме заявления должностное лицо учреждения регистрирует заявление в порядке и в сроки, предусмотренные пунктами 23-23.3 настоящего регламента.

Установление личности заявителя (представителя заявителя) осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность, предусмотренного действующим законодательством.

35.2. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов.

35.3. Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов в учреждение.

Проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов, взаимодействие с иными органами государственной власти посредством направления межведомственных запросов в указанные органы для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов

36. Специалист учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги (далее – специалист учреждения) проверяет соответствие заявителя условиям, установленным абзацем первым пункта 2 настоящего регламента, комплектность представленных заявителем документов.

36.1. Если документы и (или) сведения, указанные в пункте 13 настоящего Регламента, не были представлены заявителем по собственной инициативе, информация (сведения) о них запрашивается в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ и распоряжением Правительства Российской

Федерации от 1 ноября 2016 года № 2326-р, которым утвержден перечень документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления.

Сведения, указанные в абзаце втором пункта 13 настоящего Регламента, запрашиваются в Министерстве внутренних дел России (ведомственная информационная система).

Сведения, указанные в абзаце третьем пункта 13 настоящего Регламента, запрашиваются в базе данных программы «Адресная социальная помощь» в срок не позднее 15 минут.

36.2. Результатом административной процедуры является проведение проверки соответствия заявителя условиям, установленным абзацем первым пункта 2 настоящего регламента, а также комплектности представленных заявителем документов, направление запросов (при необходимости) в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

36.3. Срок выполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня приема и регистрации заявления и документов.

#### Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги

39. Основанием для начала выполнения административной процедуры является проведение проверки соответствия заявителя условиям, установленным абзацем первым пункта 2 настоящего регламента, а также комплектности представленных заявителем документов, а также получение специалистом учреждения ответов на запросы, направленные в рамках межведомственного информационного взаимодействия (в случае их направления).

39.1. Решение о предоставлении государственной услуги принимается учреждением в случае отсутствия оснований, предусмотренных пунктом 17 настоящего регламента.

39.2. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги принимается учреждением в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 17 настоящего регламента.

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

39.4. Срок выполнения административной процедуры составляет 10 рабочих дней со дня регистрации заявления в учреждении.

Уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги и выдача справки в образовательную организацию на выплату государственной социальной стипендии, либо уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги

40. В случае принятия решения о предоставлении государственной услуги заявителю почтовым отправлением направляется уведомление о предоставлении государственной услуги (приложение 3 к настоящему регламенту) и выдается справка в образовательную организацию на выплату государственной социальной стипендии (приложение 5 к настоящему регламенту).

41. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги заявителю почтовым отправлением направляется уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин и оснований отказа в предоставлении государственной услуги (приложение 4 к настоящему регламенту).

41.1. Срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня со дня принятия решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

41.2. Учреждение исправляет допущенные опечатки и ошибки в выданной в результате предоставления государственной услуги справке в образовательную организацию для получения государственной социальной помощи на выплату государственной социальной стипендии или в уведомлении об отказе в ее выдаче по заявлению, составленному в произвольной форме, в течение 10 рабочих дней со дня обращения заявителя в учреждение.

В случае выявления учреждением ошибки или опечатки, содержащейся в документах, указанных в абзаце первом настоящего пункта, учреждение не позднее 10 рабочих дней со дня обнаружения такой ошибки или опечатки уведомляет об этом заявителя посредством почтовой связи с направлением заявителю исправленных документов.

IV. Формы контроля за исполнением государственной услуги

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

42. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений

регламента осуществляется руководителем учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения контрольных мероприятий по соблюдению регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

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

43. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах:

проведения проверок;

рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливаются планом работы учреждения.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

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

44. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего регламента, виновные должностные лица учреждения несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

45. 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 и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, должностных лиц учреждения при предоставлении государственной услуги

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

46. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, руководителя учреждения, должностных лиц учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц учреждения подается на имя руководителя учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения подается на имя руководителя Департамента.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

47. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через Портал, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, официальный сайт учреждения, Департамента, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

48. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа (центра), должностного лица учреждения либо специалиста;

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

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

49. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления

государственной услуги, в том числе являются:

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской 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, законами Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области;

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

7) отказ уполномоченного органа (центра), должностного лица учреждения в исправлении допущенных ими 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 Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 14 административного регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
рассмотрения жалобы и случаев, в которых  
ответ на жалобу не дается

50. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

51. Ответ на жалобу не дается в случаях и порядке, установленных статьей

11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

#### Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

52. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 49 настоящего регламента.

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

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

54. Учреждение, Департамент по письменному запросу заявителя должны предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 49 настоящего регламента.

#### Сроки рассмотрения жалобы

55. Жалоба, поступившая в учреждение либо в Департамент, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

#### Результат досудебного (внесудебного) обжалования

56. По результатам рассмотрения жалобы 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, нормативными правовыми актами Орловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

58. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 57 административного регламента, дается

информация о действиях, осуществляемых учреждением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

59. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 57 административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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