



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.10.2020

№ 34

*О внесении изменений в постановление
департамента социальной защиты
населения администрации Владимирской
области от 26.03.2019 № 4*

В соответствии с постановлением Губернатора Владимирской области от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и осуществления государственного контроля (надзора)» постановляю:

1. Внести в постановление департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 26.03.2019 № 4 «Об утверждении Административного регламента предоставления Департаментом социальной защиты населения Владимирской области государственной услуги по оценке качества оказания социально ориентированными некоммерческими организациями общественно полезных услуг» следующие изменения:

1.1. Преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Губернатора Владимирской области от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и осуществления государственного контроля (надзора)» постановляю:».

1.2. Приложение к постановлению изложить в редакции согласно приложению.

1.3. Приложение № 3 к приложению исключить.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителей директора Департамента О.В. Артемьеву, Н.В. Голубеву.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор Департамента



Л.Е. Кукушкина

Приложение к постановлению
Департамента социальной защиты
населения Владимирской области
от 14.10.2020 № 24

«Приложение к постановлению
Департамента социальной защиты
населения Владимирской области
от 26.03.2019 № 4

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ДЕПАРТАМЕНТОМ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО
ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНО
ОРИЕНТИРОВАННЫМИ НЕКОММЕРЧЕСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
ОБЩЕСТВЕННО ПОЛЕЗНЫХ УСЛУГ**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления Департаментом социальной защиты населения Владимирской области государственной услуги по оценке качества оказания социально ориентированными некоммерческими организациями общественно полезных услуг (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, определяет стандарт, устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление Департаментом социальной защиты населения Владимирской области (далее - Департамент, Департамент социальной защиты населения) социально ориентированными некоммерческими организациями государственной услуги по оценке качества оказываемых ими общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания населения.

1.3. Заявителями выступают социально ориентированные некоммерческие организации, оказывающие на территории Владимирской области общественно полезные услуги в сфере социального обслуживания населения и включенные в Реестр поставщиков социальных услуг (далее - заявитель).

От имени заявителей вправе выступать их законные представители, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении Департамента социальной защиты населения на личном приеме, на информационных стендах;

- на официальном сайте Департамента социальной защиты населения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи Департамента социальной защиты населения размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте Департамента социальной защиты населения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- контактная информация Департамента (почтовый адрес, адрес официального сайта Департамента в сети «Интернет», номер телефона для справок, адрес электронной почты);
- график работы Департамента с заявителями в целях оказания содействия при подаче запросов заявителей в электронной форме;
- нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Департамента;
- настоящий Административный регламент.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист Департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Департамента, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист Департамента, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистом на личном приеме и по телефону.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги «Государственная услуга по оценке качества оказания социально ориентированными некоммерческими организациями общественно полезных услуг.».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется Департаментом социальной защиты населения.

2.3. Департамент 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание».

2.4. При предоставлении государственной услуги Департамент взаимодействует с:

- органами исполнительной власти области;
- органами местного самоуправления муниципальных районов и городских округов области (далее - органы местного самоуправления).

2.5. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) выдача заключения о соответствии качества оказываемых организацией общественно полезных услуг критериям, установленным постановлением Правительства РФ от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» (далее – заключение).

2) направление мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения о соответствии качества оказываемых организацией общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания установленным критериям.

2.6. Срок предоставления государственной услуги.

Срок принятия решения о выдаче заключения либо направлении мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления.

Срок принятия решения о выдаче заключения либо направлении мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, в случае направления запросов в порядке межведомственного информационного взаимодействия, с уведомлением организации о продлении срока предоставления государственной услуги.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, не должен превышать 5 рабочих дней со дня принятия решения о выдаче заключения либо об отказе в выдаче заключения.

2.7. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте Департамента в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на официальном сайте Департамента, в региональном реестре и ЕПГУ.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

1) заявление о выдаче заключения по форме согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту, содержащее обоснование соответствия оказываемых организацией услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг:

соответствие общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);

наличие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), достаточность количества таких лиц;

удовлетворенность получателей общественно полезных услуг качеством их оказания (отсутствие жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанные с оказанием ею общественно полезных услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными органами в соответствии с их компетенцией в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения);

открытость и доступность информации о некоммерческой организации;

отсутствие организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05 апреля 2013 года № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения;

2) копии учредительных документов организации;

3) копии документов, подтверждающих полномочия руководителя юридического лица (для заявителей юридических лиц);

4) документ, подтверждающий полномочия законного представителя на осуществление действий от имени заявителя (в случае подачи заявления законным представителем).

2.9. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в

распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов либо подведомственны государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

1) свидетельство о государственной регистрации некоммерческой организации;

2) выписка из Единого государственного реестра юридических лиц, выданная не позднее чем за один месяц до даты подачи заявления на выдачу заключения;

3) документы, подтверждающие отсутствие задолженностей по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам на текущую дату;

4) документы, обосновывающие соответствие оказываемых организацией услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг (справки, характеристики, экспертные заключения, заключение общественного совета при Департаменте);

5) информация об отсутствии организации в реестре недобросовестных поставщиков (подрядчиков, исполнителей);

6) дипломы и благодарственные письма.

2.10. Департамент в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в рамках межведомственного информационного взаимодействия запрашивает в государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях сведения, содержащиеся в документах, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего административного регламента, если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.11. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

2.12. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, а также направлены по почте и электронной почте.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.13. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.14. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.15. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

1) непредставление документов либо предоставление их не в полном объеме, необходимых в соответствии с законодательством и настоящим административным регламентом для предоставления государственной услуги;

2) несоответствие общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);

3) отсутствие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), недостаточность количества лиц, у которых есть необходимая квалификация;

4) наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения, жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанных с оказанием ею общественно полезных услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными государственными органами в соответствии с их компетенцией;

5) несоответствие уровня открытости и доступности информации об организации установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям (при их наличии);

6) наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения, информации об организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

7) наличие задолженностей по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам;

8) представление документов, содержащих недостоверные сведения, либо документов, оформленных в ненадлежащем порядке.

2.16. Указание на запрет 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 области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона;

- 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

2.17. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

2.19.1. Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных клиентов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.19.2. Центральный вход в здание оборудован вывеской, содержащей наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу.

2.19.3. Инвалидам обеспечиваются:

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- сопровождение имеющим стойкие нарушения функции зрения;
- содействие при входе и выходе из учреждения;
- оказание помощи для получения государственной услуги, в том числе с возможностью предоставления сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика;
- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.19.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

- рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);
- компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);
- оргтехниккой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.19.5. Места для приема заявителей и места ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.19.6. Информационный стенд с перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макетом и образцом заявления о предоставлении государственной услуги (запроса) размещается в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам-колясочникам.

2.19.7. Помещения для приема заявителей оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. Вход и выход из помещений оборудуются

соответствующими указателями. Вход и передвижение по помещениям, в которых осуществляется прием и выдача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.20. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.20.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.20.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- соответствие требованиям настоящего административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

2.21. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.21.1. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.21.2. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.22. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

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

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

- прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и приложенных к нему документов;
- рассмотрение представленного заявления о предоставлении государственной услуги и приложенных к нему документов, принятие решения о соответствии либо не соответствии качества общественно полезной услуги

установленным критериям и оформлением документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

– выдача (направление) заявителю документов, являющихся конечным результатом предоставления государственной услуги.

3.2. Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и приложенных к нему документов».

Основанием для начала административной процедуры является заявление о предоставлении государственной услуги, в том числе посредством почтовой связи, на ЕПГУ (приложение № 1 к настоящему административному регламенту).

Специалист Департамента, ответственный за регистрацию документов, в течение 3 дней с момента поступления документов фиксирует в регистрационном журнале учета входящих документов:

- а) порядковый номер записи;
- б) дата регистрации;
- в) цель обращения заявителя;
- г) данные о заявителе.

Результатом исполнения административной процедуры является учетная запись в регистрационном журнале о поступлении документов от заявителя.

3.3. Административная процедура «Рассмотрение представленного заявления о предоставлении государственной услуги и приложенных к нему документов, принятие решения о соответствии либо не соответствии качества общественно полезной услуги установленным критериям и оформлением документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги».

Основание для начала административной процедуры: поступление зарегистрированных заявления о предоставлении государственной услуги, приложенных к нему документов, а также ответов на межведомственные запросы специалисту Департамента, ответственному за предоставление государственной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры:

за рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществление оценки качества оказания организацией общественно полезной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, - специалист Департамента, ответственный за предоставление государственной услуги;

за подписание документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, - заместитель Губернатора области по социальной политике либо лицо, его замещающее;

за регистрацию документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, - специалист сектора правового обеспечения Департамента.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- 1) рассмотрение заявления и документов и проведение проверки:
 - наличия всех необходимых документов;

- правильности оформления документов (проверка соответствия представленных документов установленным законодательством требованиям по форме и содержанию, наличия в документах всех необходимых подписей, печатей, реквизитов, проверка на отсутствие подчисток, исправлений);

- соответствия общественно полезной услуги установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления);

- наличия у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), достаточности количества лиц, у которых есть необходимая квалификация;

- отсутствия в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения, информации об организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

- отсутствия задолженности по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам;

2) принятие решения о выдаче заключения или об отказе в выдаче заключения о соответствии качества общественно полезных услуг установленным критериям.

В случае соответствия представленных документов установленным требованиям, соответствия качества общественно полезных услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг и отсутствия оснований для отказа в выдаче заключения, специалистом Департамента, ответственным за предоставление государственной услуги, готовится решение о возможности выдачи заключения о соответствии качества оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг установленным критериям (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

В случае несоответствия представленных документов установленным требованиям, несоответствия качества общественно полезных услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг, а также наличия оснований для отказа в выдаче заключения, специалистом Департамента, ответственным за предоставление государственной услуги, готовится проект мотивированного уведомления заявителю об отказе в выдаче заключения о соответствии качества оказываемых социально ориентированной некоммерческой организацией общественно полезных услуг установленным критериям;

3) оформление документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги и направление их на подпись:

– в случае принятия решения о возможности выдачи заключения, специалистом Департамента, ответственным за предоставление государственной услуги, готовится проект заключения, который направляется на подпись заместителю Губернатора области по социальной политике либо лицу, его замещающему;

– в случае принятия решения об отказе в выдаче заключения, специалистом Департамента, ответственным за предоставление государственной услуги, готовится проект мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения, которое направляется на подпись заместителю Губернатора области по социальной политике либо лицу, его замещающему.

Срок направления на подпись документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, - не позднее 5 рабочих дней с даты принятия решения о выдаче заключения или об отказе в выдаче заключения;

4) заместитель Губернатора области по социальной политике либо лицо, его замещающее, рассматривает и подписывает заключение или мотивированное уведомление об отказе в выдаче заключения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 55 дней со дня регистрации в Департаменте поступившего заявления о предоставлении государственной услуги и ответа на межведомственный запрос в случае его направления.

Результат выполнения административной процедуры: подписание заместителем Губернатора области по социальной политике либо лицом, его замещающим, заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче заключения.

3.4. Административная процедура «Выдача (направление) заявителю документов, являющихся конечным результатом предоставления государственной услуги».

Основание для начала административной процедуры: зарегистрированные документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры:

за выдачу (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, почтой - специалист Департамента социальной защиты населения, ответственный за предоставление государственной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: выдача (направление) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - в течение 5 рабочих дней со дня подписания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

Критерий принятия решения: оформленные документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги.

Результат выполнения административной процедуры: выданные лично заявителю документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, либо направленные по адресу, указанному в заявлении.

Способ фиксации результата административной процедуры: выдача лично заявителю документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, либо направление по адресу, указанному в заявлении, с занесением записи о выдаче либо направлении результата предоставления государственной услуги в журнал.

3.5. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной услуги.

3.5.1. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

3.5.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;
- подача заявителем запроса и прием запросов с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

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

3.6.1. В случае обнаружения опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, заявитель предоставляет (направляет) в Департамент заявление в произвольной форме об их исправлении.

3.6.2. Специалист Департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает предоставленное (направленное) заявление и проводит проверку указанных им сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.6.3. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах специалист Департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет исправление и замену указанного документа в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления. Информация о замене документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, фиксируется специалистом сектором правового обеспечения Департамента в журнале.

3.6.4. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах специалист Департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит и направляет уведомление, подписанное заместителем Губернатора области по социальной политике или лицом, его замещающим, об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором Департамента социальной защиты населения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором Департамента, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица Департамента, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента социальной защиты населения, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Департамент социальной защиты населения и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалиста Департамента социальной защиты населения - директору Департамента социальной защиты населения;

- директора Департамента социальной защиты населения - заместителю Губернатора области по социальной политике либо лицу, его замещающему.

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

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

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

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

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

ж) отказ Департамента, его должностного лица или работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) 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 Владимирской области.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица;

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

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

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

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Департаментом в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Департаментом.

В случае обжалования отказа Департамента, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Департамент принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Департамент принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.10. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых Департаментом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Департамента.

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 Департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется Департаментом посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

