Приложение к приказу

Департамента социальной

защиты населения

Ивановской области

от 17.09.2018 N 54

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Предоставления государственной услуги «Составление акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара для компенсации затрат на его приобретение за счет средств (части средств) материнского (семейного) капитала»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги по составлению акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара для компенсации затрат на его приобретение за счет средств (части средств) материнского (семейного) капитала (далее - Административный регламент, государственная услуга) устанавливает стандарт и порядок предоставления государственной услуги, а также порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу.

1.2. Круг заявителей

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=51BB668F7EC89DB3EBDD2A7367CFAE5F0DC2F52732B3CA8F92B11A9A7AF046AB529D5435BD66E7CCD7BC9D4E2Dp8y6K) от 29.12.2006 N 256-ФЗ "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей" заявителем на предоставление государственной услуги является лицо, получившее в установленном порядке государственный сертификат на материнский (семейный) капитал (далее - сертификат) и желающее направить средства (часть средств) материнского (семейного) капитала на компенсацию затрат на приобретение товара, предназначенного для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о предоставлении государственной услуги и услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, предоставляется гражданам:

а) непосредственно специалистами территориальных органов социальной защиты населения, Департамента при личном обращении граждан;

б) с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты;

в) посредством средств массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах территориальных органов социальной защиты населения;

г) путем проведения встреч с населением (сходов граждан);

д) путем размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на сайте Департамента (www.szn.ivanovoobl.ru), в областной государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области" (www.pgu.ivanovoobl.ru) и федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Порталы услуг).

1.3.2. На сайте Департамента размещаются следующие документы и информация:

а) полное наименование и почтовые адреса территориальных органов социальной защиты населения;

б) номера телефонов структурных подразделений территориальных органов социальной защиты населения;

в) режим работы территориальных органов социальной защиты населения;

г) текст Административного регламента с приложениями.

1.3.3. На информационных стендах, в памятках, размещаемых в свободном доступе для посетителей в помещениях территориальных органов социальной защиты населения, филиалов областного государственного казенного учреждения "Центр по обеспечению деятельности территориальных органов социальной защиты населения" (далее - филиалы ОГКУ), многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), отражается следующая информация:

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

б) извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

в) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

г) образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

д) схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;

е) сведения о сроках предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроках выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;

ж) порядок получения консультаций по вопросам получения государственной услуги в территориальных органах социальной защиты населения;

з) порядок обжалования решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг, и их работников.

Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

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

1.3.4. Изменения в информацию о порядке предоставления государственной услуги, размещенную в соответствии с [пунктом 1.3.3](#P73) Административного регламента, должны своевременно, не позднее 3 дней со дня изменения, вноситься специалистами, ответственными за ее обновление.

1.3.5. Получение заявителем сведений о ходе предоставления государственной услуги способами, предусмотренными [подпунктами "а"](#P63), ["б" пункта 1.3.1](#P64) Административного регламента, осуществляется в порядке, установленном [подразделом 3.2](#P390) Административного регламента.

1.3.6. Сведения о графике (режиме) работы территориальных органов социальной защиты населения, филиалов ОГКУ, Департамента сообщаются по телефонам, а также размещаются на вывесках при входе в здание, на информационных стендах.

Контактная информация многофункционального центра размещается на Портале центров предоставления услуг Ивановской области (mfc.ivanovoobl.ru), официальном сайте Департамента развития информационного общества Ивановской области (it.ivanovoobl.ru) и в областной государственной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области" (www.pgu.ivanovoobl.ru).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Составление акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара для компенсации затрат на его приобретение за счет средств (части средств) материнского (семейного) капитала.

2.2. Наименование органов и учреждений, предоставляющих государственную услугу

2.2.1. Государственную услугу предоставляют территориальные органы с привлечением филиалов ОГКУ.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги заявитель взаимодействует с территориальными органами, с филиалами ОГКУ.

2.2.3. Основными задачами Департамента при организации предоставления государственной услуги являются:

а) обеспечение эффективной организации и координации предоставления государственной услуги;

б) перспективное планирование повышения качества предоставления государственных услуг;

в) информационное и методическое обеспечение деятельности территориальных органов, филиалов ОГКУ по предоставлению государственной услуги;

г) осуществление эффективного контроля качества предоставления государственной услуги.

2.2.4. Основными задачами территориальных органов, филиалов ОГКУ являются:

а) предоставление государственной услуги в полном соответствии с требованиями действующего законодательства и Административного регламента;

б) обеспечение высокой культуры обслуживания граждан на основе соблюдения требований, установленных [пунктом 3.2.2 подраздела 3.2 раздела 3](#P394) Административного регламента;

в) оптимальная расстановка и эффективное использование трудовых, материально-технических, информационных ресурсов, задействованных в процессе предоставления государственной услуги;

г) достижение показателей качества и доступности государственной услуги, определенных [пунктом 2.14.1 подраздела 2.14 раздела 2](#P328) Административного регламента.

2.2.5. К полномочиям территориальных органов, филиалов ОГКУ относится:

- консультирование граждан по предоставлению государственной услуги;

- прием и регистрация заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, их проверка;

- определение права на получение государственной услуги;

- проведение проверки наличия приобретенного оборудования;

- рассмотрение вопроса об оформлении и выдаче акта;

- оформление и выдача акта в соответствии с утвержденной формой;

- формирование в отношении каждого заявителя персонального дела, включающего документы, необходимые для принятия решения, и принятые решения, его ведение, хранение.

2.2.6. Специалисты территориальных органов, филиалов ОГКУ осуществляют свою деятельность в соответствии с полномочиями, установленными должностными регламентами, должностными инструкциями.

2.2.7. Специалисты, взаимодействующие в силу должностных обязанностей с заявителями при предоставлении государственной услуги, обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства, быть вежливыми и тактичными.

2.2.8. Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителя:

- осуществления действий, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденный Правительством Ивановской области;

- 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) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=51BB668F7EC89DB3EBDD2A7367CFAE5F0DC3F6213EBDCA8F92B11A9A7AF046AB409D0C39BC6FFAC9D7A9CB1F68DAF7AB808071F079CB4C5BpAy4K) Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=51BB668F7EC89DB3EBDD2A7367CFAE5F0DC3F6213EBDCA8F92B11A9A7AF046AB409D0C39BC6FFAC9D7A9CB1F68DAF7AB808071F079CB4C5BpAy4K) Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является составление и выдача акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара для компенсации затрат на его приобретение за счет средств (части средств) материнского (семейного) капитала.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Действие | Максимальный срок |
| 1 | Прием и регистрация заявления и документов на предоставление государственной услуги | в день обращения |
| 2 | Определение наличия/отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги | в день обращения с документами, указанными в [пункте 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2](#P174) Административного регламента |
| 3 | Проведение проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара, предназначенного для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов | 3 дня со дня получения документов, указанных в [пункте 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2](#P174) Административного регламента |
| 4 | Принятие решения о соответствии (несоответствии) приобретенного товара индивидуальной программе реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, действительной на день приобретения товара, и перечню товаров и услуг, предназначенных для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов | в день проведения проверки |
| 5 | Оформление акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара, предназначенного для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов (приложение 8 к Административному регламенту - не приводится) | в день проведения проверки |
| 6 | Выдача акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара, предназначенного для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов | 1 день со дня оформления акта |

Составление и выдача акта (уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги) осуществляется в течение 5 дней с момента обращения за предоставлением государственной услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте Департамента в сети Интернет, в региональном реестре и на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области.

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте в сети Интернет, а также в соответствующем разделе регионального реестра.

2.6. 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

2.6.1. Обязанность по представлению документов возложена на заявителя.

2.6.2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование документа | Порядок представления документа |
| 1 | заявление лица (его представителя), получившего в установленном порядке государственный сертификат на материнский (семейный) капитал (далее - сертификат) и желающего направить средства (часть средств) материнского (семейного) капитала на компенсацию затрат на приобретение товаров, предназначенных для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов (приложение 6 к Административному регламенту - не приводится) | представляется заявителем (представителем заявителя) |
| 2 | - документ, удостоверяющий личность заявителя;  - документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия представителя гражданина, в случае обращения с заявлением представителя заявителя;  - документ, удостоверяющий личность ребенка-инвалида (паспорт либо свидетельство о рождении) | представляется заявителем (представителем заявителя) |
| 3 | государственный сертификат на материнский (семейный) капитал (далее - сертификат) | представляется заявителем (представителем заявителя) |
| 4 | страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) | представляется заявителем (представителем заявителя) |
| 5 | справка федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающая факт установления инвалидности | представляется заявителем (представителем заявителя) |
| 6 | индивидуальная программа реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, действительная на день приобретения товаров и услуг, предназначенных для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов | представляется заявителем (представителем заявителя) |
| 7 | документ, подтверждающий приобретение товара (договор купли-продажи, либо товарный или кассовый чек, либо иной документ, подтверждающий оплату такого товара) | представляется заявителем (представителем заявителя) |

2.6.3. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных им сведений и документов, обязанность по представлению которых на него возложена.

Документы, необходимые для составления и выдачи акта, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном порядке.

Необходимые копии документов изготавливаются специалистами, ответственными за прием документов, если заявитель не представил указанные копии самостоятельно. При представлении копий документов заявителем представляются их оригиналы. Указанные специалисты заверяют в установленном порядке копии представленных документов, оригиналы которых возвращаются заявителю.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.6.5. Требования, предъявляемые к представляемым документам:

- документы должны быть оформлены в установленном порядке, иметь печати (при наличии печати), подписи уполномоченных должностных лиц;

- документы должны поддаваться прочтению;

- фамилии, имена и отчества должны быть написаны полностью и соответствовать документам, удостоверяющим личность;

- в документах не должно быть приписок, неоговоренных исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом, иметь серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

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

2.7.1. Основаниями отказа в приеме документов являются:

- несоответствие документов требованиям, указанным в [пункте 2.6.5 подраздела 2.6 раздела 2](#P207) Административного регламента;

- представление неполного перечня документов, предусмотренного [пунктом 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2](#P174) Административного регламента.

2.7.2. В случае отказа в приеме документов не позднее 5 рабочих дней со дня обращения заявителя или его представителя территориальный орган, филиал ОГКУ направляет заявителю письменное уведомление об отказе с указанием причин отказа.

2.7.3. Отказ в приеме документов не препятствует повторному обращению гражданина или его представителя в установленном Административным регламентом порядке.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги заявителю являются:

- несоответствие статуса заявителя, обратившегося за предоставлением государственной услуги, категории заявителей, указанных в [подразделе 1.2 раздела 1](#P53) Административного регламента;

- представление заявителем заведомо недостоверных сведений, сокрытие данных, влияющих на составление акта.

2.9. 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

К услугам, необходимым и обязательным для получения государственной услуги, относится нотариальное удостоверение документов, в том числе доверенностей и переводов, осуществляемое нотариальными конторами.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется получателям бесплатно.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление государственной услуги и при получении результата ее предоставления

2.11.1. Максимальное время ожидания заявителями очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

2.11.2. В целях исключения очередей в местах приема документов используется предварительная запись на прием.

2.11.3. При подаче документов по предварительной записи время ожидания не должно превышать 5 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

2.11.4. Время ожидания в очереди на прием к специалисту или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.11.5. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Сроки и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги

2.12.1. Заявления о предоставлении государственной услуги, поступившие от гражданина, регистрируются в журнале регистрации заявлений граждан (приложение 5 к Административному регламенту - не приводится) в день их поступления. Журнал регистрации обращений граждан ведется на бумажном носителе.

2.12.2. При получении по почте заявления на предоставление государственной услуги и иных документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за ведение делопроизводства, производит регистрацию указанных документов в соответствии с правилами делопроизводства и передает специалисту, ответственному за прием документов для предоставления государственной услуги, не позднее одного рабочего дня с момента их получения от организации почтовой связи.

2.12.3. Специалист, ответственный за прием документов, вносит в журнал регистрации заявлений граждан следующие записи:

а) порядковый номер записи;

б) дату поступления заявления и документов/способ представления заявителем заявления и документов;

в) фамилию, имя, отчество заявителя/фамилию, имя, отчество представителя заявителя;

г) число, месяц и год рождения заявителя;

д) категорию, к которой относится заявитель и по которой он обратился за получением государственной услуги;

е) адрес заявителя (место жительства/место пребывания);

ж) вид государственной услуги;

з) результат рассмотрения заявления и представленных заявителем (представителем заявителя) документов (документы приняты).

2.12.4. Специалист, ответственный за прием документов, при личном обращении заявителя оформляет расписку о приеме документов с учетом требований [пункта 3.3.4 подраздела 3.3 раздела 3](#P432) Административного регламента, передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, предлагает заявителю расписаться в бланке заявления о получении расписки.

2.12.5. Специалист, ответственный за прием документов, при поступлении заявления посредством почтовой связи направляет расписку (уведомление) о приеме документов с учетом требований [пункта 3.3.4 подраздела 3.3 раздела 3](#P432) Административного регламента.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.13.1. Требования к размещению и оформлению помещений, в которых предоставляется государственная услуга:

- помещения следует размещать в центре обслуживаемой территории на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей;

- проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется предоставление государственной услуги, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.13.2. Требования к парковочным местам:

- на территории, прилегающей к месторасположению помещения, в котором предоставляется государственная услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества заявителей, но не должно быть менее 3 машино-мест;

- доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Требования к оформлению входа в здание:

- входы в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании органа, предоставляющего государственную услугу.

2.13.4. Требования к присутственным местам:

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах);

- присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей;

- у входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т.д.);

- помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям;

- присутственные места оборудуются системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами;

- места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

- в период с октября по май в местах ожидания должны работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды;

- вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями;

- помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.13.5. Требования к местам для информирования:

- места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

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

2.13.6. Требования к местам для ожидания:

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов;

- места ожидания 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;

- места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма;

- места ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении площадью не менее 15 квадратных метров;

- для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться информационные материалы по вопросам предоставления государственной услуги.

2.13.7. Требования к местам приема заявителей:

- помещения для приема заявителей организуются в виде отдельных кабинетов или окон для приема и выдачи документов;

- каждое рабочее место или окно оформляется информационными табличками с указанием номера кабинета или окна, фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием и выдачу документов, времени перерыва на обед;

- при нахождении двух и более специалистов, ведущих прием в одном помещении, рабочее место каждого должно быть обособлено перегородками, иными способами;

- место для приема посетителя 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 посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается;

- каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым для предоставления государственной услуги информационным базам данных, печатающим устройством.

2.13.8. Требования к обеспечению доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) зданий, помещений, в которых предоставляется государственная услуга:

- создание условий для беспрепятственного доступа к зданию, помещению, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здание, помещение, а также входов и выходов из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, помещению и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск в здание, помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- оказание работниками органов и организаций, предоставляющих государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.14.1. Показатели оценки доступности и качества государственной услуги представлены в следующей таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели | Единица измерения | Нормативное значение показателя |
| Показатели доступности | | | |
| 1 | Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения (в том числе размещение информации на официальном сайте Департамента социальной защиты населения Ивановской области, Порталах государственных и муниципальных услуг, информационных стендах, размещенных в помещениях, где предоставляется государственная услуга, наличие памяток, буклетов) | да/нет | Да |
| 2 | Наличие возможности (доступность) получения государственной услуги (отдельных процедур) в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде) | да/нет | Нет |
| 3 | Доступность государственной услуги в электронном виде | да/нет | Нет |
| 4 | Доступность предварительной записи на прием | % | > 20% |
| Показатели качества | | | |
| 5 | Соблюдение сроков ожидания приема | да/нет | Да |
| 6 | Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление государственной услуги в общем количестве заявлений на предоставление государственной услуги | % | 100 |
| 7 | Обоснованность и правильность предоставления государственной услуги | % | 100 |
| 8 | Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве жалоб на предоставление государственной услуги | % | 0 |
| 9 | Соответствие должностных регламентов специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, Административному регламенту в части описания в них административных действий, прав, обязанностей и ответственности | да/нет | Да |

2.14.2. Доступность предварительной записи определяется как удельный вес запросов, принятых от заявителей, обратившихся по предварительной записи, к общему количеству запросов, рассмотренных за отчетный период. Оценивается также наличие возможности осуществления предварительной записи по телефону.

2.14.3. Обоснованность и правильность предоставления государственной услуги определяется как удельный вес персональных дел получателей государственной услуги, по которым при проведении проверок не выявлены нарушения, к общему количеству проверенных персональных дел.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;

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

- рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксация;

- организация составления и выдачи акта;

- формирование и хранение личных дел.

3.2. Информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в территориальный орган, филиал ОГКУ лично или по телефону.

3.2.2. При информировании граждан по телефону или при личном приеме специалисты, осуществляющие информирование граждан, должны:

а) корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства;

б) проводить консультацию без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций, комментариев ситуации;

в) задавать только уточняющие вопросы в интересах дела.

3.2.3. При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- наименование органа;

- фамилию;

- должность.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать "параллельных" разговоров с окружающими людьми и по другим телефонам.

Специалист, осуществляющий консультирование, грамотно, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В конце консультирования необходимо кратко подвести итог и перечислить гражданину меры, которые надо принять.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

Если специалист не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю предлагается оставить контактный телефон или адрес, по которому ему будет предоставлена консультация.

При желании заявителя получить консультацию по телефону консультирование осуществляется не позднее дня, следующего за днем обращения за консультацией. При желании заявителя получить консультацию в письменном виде, консультирование осуществляется в порядке, установленном [пунктом 3.2.6 подраздела 3.2 раздела 3](#P415) Административного регламента.

3.2.4. При личном обращении граждан в рамках информирования и консультирования по предоставлению государственной услуги:

а) время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут;

б) продолжительность личного приема не должна превышать 15 минут;

в) специалисты, осуществляющие личный прием, должны принять необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Специалист при необходимости выдает заявителю форму заявления и список документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, на бумажном носителе, поясняет порядок получения необходимых документов и требования, предъявляемые к ним. По желанию заявителя данная информация может быть также представлена на бумажном носителе в виде памятки;

г) информация о гражданине, желающем получить консультацию, и содержание устного обращения вносятся специалистом в журнал регистрации обращений граждан (приложение 3 к Административному регламенту - не приводится);

д) ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также при несогласии гражданина на получение устного ответа, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. В последнем случае устное обращение подлежит регистрации в соответствии с требованиями, установленными [пунктом 3.2.5 подраздела 3.2 раздела 3](#P414) Административного регламента.

3.2.5. Требование письменного ответа при устном обращении гражданина и письменные обращения граждан подлежат регистрации в соответствии с правилами делопроизводства в срок не позднее следующего дня после их поступления.

3.2.6. Письменные обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения заявителя. Специалисты грамотно готовят разъяснения в пределах установленной компетенции.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в иной государственной орган, орган местного самоуправления или должностному лицу руководитель территориального органа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.2.7. Письменный ответ подписывается руководителем территориального органа либо лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы, адрес электронной почты, телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, факсом, по электронной почте в зависимости от способа обращения гражданина за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении гражданина.

3.2.8. Если гражданина не удовлетворяет полученная консультация, он может обратиться (устно или письменно) к руководителю территориального органа, филиала ОГКУ, начальнику управления по делам семей, воспитывающих детей, Департамента, заместителю начальника Департамента, обеспечивающему координацию деятельности управления по делам семей, воспитывающих детей, Департамента. Если гражданина не устраивают полученные консультации, он обращается к начальнику Департамента.

3.2.9. Результатом административной процедуры является предоставление гражданам информации о государственной услуге и порядке ее получения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 45 минут.

3.3. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является обращение заявителя в территориальный орган, филиал ОГКУ лично либо посредством почтового отправления. Заявление подается по форме, определенной приложением 6 к Административному регламенту.

3.3.2. Заявителям должна быть предоставлена возможность осуществить предварительную запись по телефону, а также с использованием электронной почты или при личном обращении к специалисту.

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

Заявителю по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении - лично сообщаются дата и время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

3.3.3. Личный прием заявителей в целях подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется специалистом, ответственным за прием документов, в рабочее время согласно графику работы органа или учреждения, в порядке очереди с учетом предварительной записи. При личном приеме заявитель или его представители предъявляют специалисту документы согласно перечню, установленному [пунктом 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2](#P174) Административного регламента.

Заявление посредством почтового отправления направляется с объявленной ценностью при его пересылке, описью вложения и уведомлением о вручении. В этом случае подпись на заявлении должна быть засвидетельствована в установленном законодательством порядке.

3.3.4. В ходе приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за прием документов:

а) регистрирует заявления в журнале регистрации заявлений граждан (приложение 3 к Административному регламенту).

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 5 минут;

б) устанавливает личность обратившегося гражданина путем проверки документа, удостоверяющего его личность, проверяет категорию (статус) заявителя.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 3 минут;

в) информирует при личном приеме заявителя о порядке и сроках предоставления государственной услуги.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 5 минут;

г) проверяет правильность заполнения заявления, в том числе полноту внесенных данных, наличие и актуальность документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя. Проверяет документы на соответствие требованиям, указанным в [пункте 2.6.5 подраздела 2.6 раздела 2](#P207) Административного регламента.

Срок выполнения действия составляет не более 2 минут на документ, состоящий не более чем из 3 страниц. При большем количестве страниц срок увеличивается на 2 минуты для каждых 3 страниц представляемых документов. Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 10 минут.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист, ответственный за прием документов, помогает заявителю оформить заявление.

Максимальный срок выполнения действия не должен превышать 10 минут;

д) при личном приеме осуществляет проверку представленных документов на соответствие оригиналам и заверение их копий путем проставления заверительной надписи с указанием должности, фамилии, инициалов и даты заверения.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 3 минут.

Если копии необходимых документов не представлены, осуществляет копирование документов, проставляет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием должности, фамилии, инициалов, даты, возвращает заявителю оригиналы документов, с которых были сняты копии.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 2 минут на каждые 3 страницы копируемых документов;

е) при выявлении в ходе личного приема оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных [пунктом 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2](#P218) Административного регламента, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает заявителю устранить их в ходе личного приема. При устранении выявленных недостатков в ходе личного приема заявителю выдается расписка о приеме документов согласно [подпункту "ж"](#P449) настоящего пункта.

При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист, ответственный за прием документов, возвращает заявителю все предоставленные документы, оформляет перечень выявленных препятствий в 2 экземплярах и передает его заявителю для подписания. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий вместе с представленными документами передается заявителю, второй остается у специалиста;

ж) специалист выдает (направляет) заявителю расписку о приеме заявления и документов при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных [пунктом 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2](#P218) Административного регламента.

В расписке о приеме документов указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- дата приема заявления и документов;

- порядковый номер записи в Журнале регистрации заявлений граждан;

- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, сделавшего соответствующую запись в Журнале регистрации заявлений граждан, а также его подпись;

- дата, с которой можно обратиться за получением результата предоставления государственной услуги.

В ходе личного приема расписка выдается заявителю под роспись.

При направлении заявления посредством почтового отправления расписка направляется на адрес, указанный в заявлении.

На бланке заявления ставится подпись заявителя о получении расписки либо проставляется отметка о дате направления расписки и исходящем номере, проставляется подпись специалиста, направившего (выдавшего) расписку.

Продолжительность данного действия не должна превышать 5 минут.

3.3.5. Результатом административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является выдача (направление) заявителю расписки о приеме документов и формирование комплекта документов, принятых от заявителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 45 минут.

3.4. Рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксация

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления и документов, принятию решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксации является получение территориальным органом, филиалом ОГКУ заявления и полного комплекта документов, необходимых для принятия решения.

При выполнении всех действий в рамках указанной административной процедуры необходимо учитывать сроки предоставления государственной услуги, указанные в [подразделе 2.4 раздела 2](#P133) Административного регламента.

3.4.2. Сформированный комплект документов, поступивших от заявителя, в порядке, установленном правилами делопроизводства, поступает на рассмотрение специалиста, ответственного за рассмотрение заявления и документов, составление и выдачу акта (далее - специалист, ответственный за составление и выдачу акта).

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день с момента формирования комплекта документов.

3.4.3. Специалист, ответственный за составление и выдачу акта, проверяет сформированный комплект документов, наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с [подразделом 2.8 раздела 2](#P224) Административного регламента.

3.4.4. В случае предоставления заявителем документов, достоверность которых вызывает сомнение, проверка подлинности представленных заявителем документов, полноты и достоверности содержащихся в них сведений осуществляется путем направления межведомственных запросов в течение 1 рабочего дня со дня приема документов.

3.4.5. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в [подразделе 2.8 раздела 2](#P224) Административного регламента, территориальный орган, филиал ОГКУ направляет заявителю письменное уведомление об отказе с указанием причин отказа.

Уведомление об отказе в выдаче акта (приложение 8 к Административному регламенту) направляется специалистом, ответственным за ведение документооборота, заявителю не позднее дня, следующего за днем регистрации, по выбору заявителя по электронному адресу или почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем, посредством отправки факсимильного сообщения, при личном обращении, либо по желанию заявителя он информируется по телефону о времени и адресе, где он может получить указанное уведомление.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 1 дня.

3.4.6. Второй экземпляр уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги помещается в личное дело, сформированное по обращению заявителя. На втором экземпляре должны быть отражены способ уведомления и дата его направления заявителю.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 3 минут.

3.5. Организация составления и выдачи акта

3.5.1. Для организации работы по составлению акта из специалистов территориального органа, филиала ОГКУ формируется комиссия, состав которой утверждается приказом руководителя территориального органа.

3.5.2. Комиссия в течение 3 дней со дня обращения, при согласовании с заявителем или его представителем даты и времени, проводит осмотр приобретенного для ребенка-инвалида товара, в ходе которого составляет акт проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара.

В акте указываются сведения о владельце сертификата, наименование приобретенного товара и информация о наличии приобретенного товара и его соответствии (несоответствии) индивидуальной программе реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, действительной на день приобретения товара, и Перечню товаров и услуг, предназначенных для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов.

3.5.3. По итогам осмотра комиссией оформляется акт (приложение 8 к Административному регламенту) в сроки, установленные Административным регламентом, и вместе с личным делом передается на подпись руководителю территориального органа.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 1 дня.

3.5.4. Специалисты - члены комиссии, на основании заявления, формируют личное дело заявителя в порядке, предусмотренном [подразделом 3.6 раздела 3](#P498) Административного регламента.

3.5.5. Руководитель территориального органа проверяет личное дело и подписывает акт. Подпись руководителя заверяется гербовой печатью территориального органа социальной защиты населения.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 1 дня.

3.5.6. Специалист, ответственный за ведение документооборота, информирует заявителя по телефону, электронной почте или посредством почтовой связи о возможности получения оформленного акта.

Оформленный акт регистрируется в день подписания в соответствии с правилами делопроизводства.

3.5.7. Специалист, ответственный за ведение документооборота, присваивает номер и регистрирует акт в книге учета выдаваемых актов, которая должна быть пронумерована, прошнурована, скреплена подписью руководителя и печатью органа, выдающего акт (приложение 4 к Административному регламенту - не приводится).

3.5.8. Специалисты - члены комиссии выдают акт, заявитель расписывается за получение акта в книге учета выдаваемых актов.

3.5.9. Копия выданного акта помещается в личное дело, сформированное по обращению заявителя. На втором экземпляре должны быть отражены способ уведомления и дата его направления заявителю.

Максимальный срок выполнения данного действия не должен превышать 3 минут.

3.5.10. Результатом административной процедуры является составление и выдача акта либо направление заявителю уведомления об отказе в выдаче акта.

Максимальный срок составления и выдачи акта - 5 дней.

3.6. Формирование и хранение личных дел

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры по ведению и хранению личных дел получателей акта является прием заявления и необходимых документов от заявителя.

3.6.2. Личному делу присваивается номер согласно книге учета выдаваемых актов проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара для компенсации затрат на его приобретение за счет средств (части средств) материнского (семейного) капитала.

3.6.3. В личное дело подшиваются документы в хронологическом порядке в соответствии с [пунктом 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2](#P174) Административного регламента, а также иные документы, оформляемые в рамках предоставления государственной услуги.

3.6.4. Документы, составляющие личное дело, сформированные в вышеуказанном порядке, вкладываются в обложку и сшиваются скоросшивателем или иным способом.

3.6.5. На лицевой стороне (обложке) личного дела указываются наименование района (города), фамилия, имя, отчество и адрес заявителя, номер выданного акта (номер решения об отказе в выдаче), номер личного дела и через дробь указываются порядковый номер и номер журнала, в который внесена запись о приеме заявления и документов.

3.6.6. Сформированные личные дела хранятся на специально оборудованных стеллажах.

3.6.7. Личные дела с истекшим сроком хранения подлежат уничтожению на основании акта о выделении к уничтожению дел, не подлежащих хранению, утвержденного руководителем территориального органа.

3.6.8. Результатом административной процедуры является комплектование личного дела представленными документами, а также формирование и ведение архива личных дел получателей акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара для компенсации затрат на его приобретение за счет средств (части средств) материнского (семейного) капитала.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляют:

руководители территориальных органов;

должностные лица, уполномоченные приказом руководителя территориального органа.

Текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования документов, подготовленных специалистами, ответственными за подготовку проектов решений, в рамках предоставления государственной услуги, в соответствии с положениями Административного регламента и действующего законодательства.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе тематических), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, должностных лиц.

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

Контроль в виде комплексных проверок и тематических проверок за соблюдением сроков исполнения Административного регламента и качеством предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами Департамента в соответствии с полномочиями на проведение проверок, установленными должностными регламентами.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Департамента) и внеплановыми, а также выездными и документарными. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным начальником Департамента. План проведения проверок подлежит размещению на официальном сайте Департамента.

В ходе плановой проверки проверяется правильность выполнения всех административных процедур, выполнение требований по осуществлению текущего контроля за исполнением Административного регламента, соблюдение порядка обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц, а также оценивается достижение показателей качества и доступности государственной услуги.

Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства Департамента. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

Обращения граждан подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=51BB668F7EC89DB3EBDD2A7367CFAE5F0DC2F12F39B5CA8F92B11A9A7AF046AB529D5435BD66E7CCD7BC9D4E2Dp8y6K) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

О проведении плановой проверки издается приказ Департамента, и формируется комиссия.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. Акт подписывается председателем комиссии и утверждается начальником Департамента.

Акт с результатами проведенной проверки направляется руководителю территориального органа для устранения выявленных замечаний в указанный срок.

По окончании указанного срока территориальный орган направляет в Департамент информацию о проделанной работе по устранению замечаний и принятым мерам.

По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей, допущенных органами социальной защиты населения, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Должностные лица Департамента, должностные лица, специалисты территориальных органов, иные уполномоченные на предоставление государственной услуги (проведение отдельных административных процедур в рамках предоставления государственной услуги) лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

Специалисты, ответственные за консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Специалисты, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему, контролю соблюдения требований к составу документов, соблюдение сроков запросов недостающих документов, иные действия, обязанность по исполнению которых возложена на них Административным регламентом.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

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

Общественный контроль за исполнением Административного регламента вправе осуществлять граждане, их объединения и организации посредством:

а) подачи своих замечаний к процедуре предоставления государственной услуги или предложений по ее совершенствованию в Департамент;

б) обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц в порядке, установленном [разделом 5](#P562) Административного регламента.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего

5.1. Гражданин вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего в ходе предоставления ими государственной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является несогласие заявителя с действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, участвующих в предоставлении государственной услуги, и решениями, принятыми в ходе предоставления государственной услуги.

Общий порядок досудебного (внесудебного) обжалования регламентирован [главой 2.1](consultantplus://offline/ref=51BB668F7EC89DB3EBDD2A7367CFAE5F0DC3F6213EBDCA8F92B11A9A7AF046AB409D0C3ABD67F29884E6CA432D86E4AA8B8073F266pCy0K) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (в действующей редакции) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

[Порядок](consultantplus://offline/ref=51BB668F7EC89DB3EBDD2A6564A3F2500AC8AB2A3AB5C4DFCDE51CCD25A040FE00DD0A6CFF2BF4CDD5A29F4F2D84AEFBCDCB7CF36ED74C58B3F4BCCApByCK) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ивановской области при предоставлении государственных услуг утвержден постановлением Правительства Ивановской области от 28.05.2013 N 193-п.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При досудебном обжаловании жалоба подается:

а) руководителям территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиалов ОГКУ - на решения и действия (бездействие) подчиненных им специалистов;

б) начальнику Департамента - на решения и действия (бездействие) подчиненных ему должностных лиц и руководителей территориальных органов социальной защиты населения, руководителей ОГКУ и филиалов ОГКУ, иных уполномоченных на предоставление государственной услуги лиц;

в) заместителю председателя Правительства Ивановской области, курирующему социальную сферу, - на действия (бездействие) руководителя Департамента.

5.3. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги; органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке; способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Ивановской области; перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, подлежит обязательному размещению на едином портале государственных и муниципальных услуг и региональном портале государственных и муниципальных услуг Ивановской области.

Департамент обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе регионального реестра.

5.4. Обжалование решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц в судебном порядке осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.