

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Административный регламент министерства социальной
защиты населения Амурской области «Предоставление
информации о порядке социального обслуживания
граждан государственным учреждением социального
обслуживания Амурской области»**

Утвержден
приказом министерства социальной
защиты населения Амурской области
от 27.11.2013 № 317 (в редакции от
10.10.2016 № 293)

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|-----|---|----|
| I | Общие положения | 3 |
| | 1.1. Предмет регулирования административного регламента | 3 |
| | 1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право выступать от их имени, при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении государственной услуги | 3 |
| | 1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги | 4 |
| II | Стандарт предоставления государственной услуги | 5 |
| | 2.1. Наименование государственной услуги | 5 |
| | 2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу | 5 |
| | 2.3. Результат предоставления государственной услуги | 6 |
| | 2.4. Срок предоставления государственной услуги | 6 |
| | 2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги | 6 |
| | 2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги | 8 |
| | 2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги | 8 |
| | 2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги | 8 |
| | 2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации | 9 |
| | 2.10. Максимальный срок ожидания в очереди для получения государственной услуги. | 9 |
| | 2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги | 9 |
| | 2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги. | 10 |
| | 2.13. Показатели доступности и качества государственных услуг | 11 |
| III | Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме | 11 |
| | 3.1. Порядок и сроки предоставления государственной услуги в устной форме | 12 |
| | 3.2. Порядок предоставления государственной услуги при поступлении письменных запросов, в том числе с использованием электронной почты | 13 |
| | 3.3. Порядок предоставления государственной услуги в электронной форме | 14 |
| IV | Формы контроля за исполнением административного регламента | 15 |
| V | Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги | 17 |
| VI | Перечень приложений | 19 |

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению государственной услуги – «Предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственным учреждением социального обслуживания Амурской области» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности информирования граждан о порядке социального обслуживания государственным учреждением, создания комфортных условий для граждан и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) министерства социальной защиты населения области (далее - министерство), государственных казенных учреждений Амурской области – управлений социальной защиты населения по городским округам и муниципальным районам и государственных бюджетных учреждений Амурской области - комплексных центров социального обслуживания населения (далее - органы СЗН) при предоставлении государственной услуги по информированию граждан о порядке социального обслуживания государственным учреждением социального обслуживания Амурской области (далее - государственная услуга).

Государственная услуга направлена на реализацию прав граждан на получение информации о порядке социального обслуживания граждан государственным учреждением социального обслуживания Амурской области.

Министерство, органы СЗН при предоставлении государственной услуги руководствуются следующими принципами:

обеспечение свободы поиска, получения, передачи и распространения информации законными способами;

открытость, достоверность и доступность предоставления государственной услуги;

свободный доступ граждан к информации, не носящей конфиденциальный характер.

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право выступать от их имени, при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении государственной услуги

Получателями государственной услуги являются:

неопределенный круг лиц, в том числе:

граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды (в том числе дети-инвалиды), нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению;

лица, находящиеся в трудной жизненной ситуации;

несовершеннолетние, находящиеся в социально опасном положении или иной трудной жизненной ситуации.

Право на получение государственной услуги имеют граждане Российской Федерации, постоянно проживающие в Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, вынужденные переселенцы, в том числе беженцы, которые пользуются теми же правами в сфере социального обслуживания, что и граждане Российской Федерации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется следующими способами:

путем размещения на информационных стендах в органах СЗН;

должностными лицами министерства, органов СЗН при личном общении;

с использованием средств телефонной связи;

посредством размещения на сайте министерства (<http://szn.amurobl.ru>), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (www.gosuslugi.ru) (далее - единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

путем публикации информации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

посредством ответов на письменные запросы заявителей, в том числе поступившие в электронной форме через сайт министерства.

На информационных стендах в помещениях органов СЗН, предназначенных для приема граждан, на сайте министерства, в средствах массовой информации и в печатных изданиях размещается следующая информация и документы:

сведения о месте нахождения министерства, органов СЗН (почтовые адреса, графики работы, справочные телефоны, адреса электронной почты);

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Амурской области, регулирующих деятельность по предоставлению государственной услуги;

текст Административного регламента с приложениями (полная версия - на сайте министерства, выдержки - на информационных стендах в помещениях органов СЗН, средствах массовой информации и в печатных изданиях);

информация о порядке предоставления государственной услуги;

график приема граждан должностными лицами органов СЗН;

порядок обжалования действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

Информация о порядке получения государственной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается в подразделе «Информирование» раздела «Социальное обеспечение» единого

портала государственных и муниципальных услуг (функций) и должна содержать следующие сведения:

сведения о местонахождении, справочные телефоны, режим работы министерства и органов СЗН, адрес сайта министерства;

нормативные правовые акты Российской Федерации и Амурской области, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги и оказанию государственной социальной помощи;

порядок предоставления государственной услуги;

порядок обжалования действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

Номера телефонов органов СЗН и адреса электронной почты размещаются на сайте министерства и информационных стендах органов СЗН.

Письменные запросы могут направляться в министерство, в органы СЗН, в том числе в адрес электронной почты министерства, органов СЗН.

Адрес министерства: ул. Шимановского, д.8, г. Благовещенск, 675000.

График работы министерства социальной защиты населения Амурской области:

понедельник - пятница - 09.00 - 18.00;

суббота, воскресенье - выходной день;

перерыв - с 13.00 до 14.00.

Адрес официального сайта министерства: <http://szn.amurobl.ru>.

Информация о местонахождении органов СЗН указана в Приложении № 1 к Административному регламенту.

Информация об органах СЗН (почтовые адреса, график приема граждан должностными лицами, справочные телефоны) размещается на сайте министерства, информационных стендах органов СЗН.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственным учреждением социального обслуживания Амурской области.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет министерство, управления социальной защиты населения по городским округам и муниципальным районам, комплексные центры социального обслуживания населения.

В случае, если для предоставления государственной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его

законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено органом СЗН при предоставлении государственной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является информирование населения о порядке социального обслуживания граждан государственными учреждениями социального обслуживания Амурской области:

1) при устном обращении (по телефону, личное обращение) - устное информирование;

2) при письменном обращении - информационное письмо, содержащее сведения по запрашиваемой информации, направленное через почту России простым письмом, электронной почтой, врученное заявителю при личном обращении;

3) публичное информирование (размещение информации на официальных сайтах, информационных стендах уполномоченных учреждений, в средствах массовой информации).

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Сроки предоставления государственной услуги определяются в соответствии с Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре.

Государственная услуга при личном обращении или обращении по телефону предоставляется заявителю в соответствии с графиком работы министерства, органов СЗН. При этом государственная услуга должна быть предоставлена заявителю в полном объеме. Время консультации не должно превышать 15 минут. Государственная услуга по телефону предоставляется заявителю в режиме реального времени.

При письменном запросе, в том числе с использованием электронной почты, государственная услуга предоставляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ;

Федеральным законом от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Федеральным законом от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

постановлением Госстандарта Российской Федерации от 24.11.2003 № 327-ст «О принятии и введении в действие национального стандарта» «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2003»;

постановлением Госстандарта Российской Федерации от 24.11.2003 № 326-ст «О принятии и введении в действие национального стандарта», «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2003»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 25.11.1995 № 1151 «О федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 № 535-ст «Об утверждении национального стандарта». Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;

Законом Амурской области от 05.02.2009 № 170-ОЗ «О социальном обслуживании населения в Амурской области»;

постановлением Правительства Амурской области от 09.08.2010 № 421 «Об утверждении Порядка оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам»;

постановлением Правительства Амурской области от 20.11.2009 № 535 «О Государственном стандарте социального обслуживания населения в Амурской области».

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги

При предоставлении государственной услуги по телефону, в письменном виде, включая электронную почту, предоставление документов удостоверяющих личность не требуется.

При личном обращении заявителя в министерство, органы СЗН за получением государственной услуги предоставляется документ, удостоверяющий личность заявителя; документ, подтверждающий личность представителя и полномочия представителя заявителя.

Должностные лица в ходе предоставления государственной услуги не вправе требовать от заявителя иных документов и сведений, кроме указанных в данном подразделе.

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

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

В случае, если в письменном, электронном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Должностное лицо органа СЗН, министерства при устном или письменном обращении гражданина, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного, электронного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению органом СЗН, министерством о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый, электронный адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном, электронном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа СЗН, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в министерство или в один и тот

же орган СЗН или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган СЗН, министерство или соответствующему должностному лицу.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди для получения государственной услуги

Прием заявителей в органах СЗН, министерстве ведется в порядке общей очереди.

Предельное время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут. Время консультации при личном обращении заявителя и по телефону не должно превышать 15 минут.

Обработка письменных обращений, связанных с информированием заявителей, осуществляется в соответствии с порядком ведения делопроизводства, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Срок на подготовку ответа на письменное обращение, в том числе получение ответа на обращение, полученное с использованием электронной почты, и отправку его заявителю не должен превышать 30 календарных дней со дня получения обращения.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Устные, в том числе полученные по телефону, и письменные запросы заявителей, в том числе поступившие с использованием электронной почты, фиксируются в журнале регистрации обращений органов СЗН, министерства по мере их поступления в режиме реального времени. В журнале учета обращений граждан органов СЗН, министерства делается отметка о результатах предоставления государственной услуги с указанием должности, фамилии и

инициалов исполнителя (лица, осуществляющего предоставление государственной услуги), даты, исходящих номеров документов, средств связи, которые использовались при предоставлении государственной услуги (почта, телефон, электронная почта).

При обращении заявителя на единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) каждый запрос заявителя регистрируется на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном журнале в автоматическом режиме.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуге, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Участок, прилегающий к зданию министерства и органа СЗН обеспечивается парковкой для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Центральный вход в здание министерства и органа СЗН оборудуется:

информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании учреждения и режиме работы, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля;

средствами, обеспечивающими беспрепятственный доступ маломобильных групп населения, включая инвалидов, использующих кресла-коляски (пандусы, расширенные проходы и т.д.).

В случае невозможности обеспечить беспрепятственный доступ маломобильным группам населения в здание, в министерстве и органе СЗН предусматривается услуга сопровождения инвалидов и граждан, имеющих расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, оказания им помощи при перемещении в здании, устанавливается кнопка вызова.

В здании министерства и органа СЗН создаются условия для возможности самостоятельного передвижения маломобильных групп населения, включая инвалидов, использующих кресла-коляски к зонам оказания услуг.

Поверхность ступеней при входе в здание должна иметь антискользящее покрытие. Краевые ступени лестничных маршей должны быть выделены цветом или фактурой.

Зоны оказания услуг должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, оборудованы табличками с указанием времени перерыва на обед, технического перерыва, в том числе с применением рельефно-точечного шрифта Брайля. Рекомендуется размещение тактильных табличек и светозвуковых табло.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (зоны оказания услуг). Для удобства заявителей помещения

для непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей рекомендуется размещать на нижних этажах здания (строения). Не рекомендуется размещение зон оказания услуг на верхних (3 и выше) этажах зданий, не оборудованных лифтом.

Зоны оказания услуг рекомендуется оборудовать:

системой кондиционирования воздуха (естественной или искусственной);
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
системой охраны и видеонаблюдения (по возможности);
электронной системой управления очередью (по возможности);
средствами информационной доступности (таблички, указатели, с применением рельефно-точечного шрифта Брайля, тактильные мнемосхемы, индукционные петли, усилители звука, сенсорные киоски).

Количество одновременно работающих специалистов для приема и выдачи документов (информации) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками и (или) настольными табличками, содержащими фамилию, имя, отчество, наименование должности.

Каждое рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

В зонах оказания услуг размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников министерства и органа СЗН.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест. Места ожидания по возможности обеспечиваются санитарно-техническими помещениями (санузел) с учетом доступа инвалидов-колясочников, гардеробом.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами и заполнения документов, оборудуются информационными стендами, стульями и столами (стойками) для оформления документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

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

2.13. Показатели доступности и качества государственных услуг

Основным показателем качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в сроки, предусмотренные административным регламентом и в соответствии со стандартом, установленным Административным регламентом, и удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой.

Показателями доступности государственной услуги являются:

отсутствие ограничений по количеству обращений заявителя за получением государственной услуги;

различные способы предоставления государственной услуги (при личном обращении в министерство, в органы СЗН, по телефону, письменно, через сайт министерства, единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями;

получение государственной услуги по месту жительства.

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

Административные процедуры при предоставлении государственной услуги в зависимости от способа предоставления государственной услуги подразделяются на:

административные процедуры при предоставлении государственной услуги в устной форме при личном общении и по телефону;

административные процедуры при предоставлении государственной услуги при поступлении письменных запросов, в том числе с использованием электронной почты министерства и электронной почты органов СЗН;

административные процедуры при предоставлении государственной услуги в электронной форме.

3.1. Порядок и сроки предоставления государственной услуги в устной форме

Основанием для начала предоставления государственной услуги в устной форме является обращение заявителя лично в устной форме или по телефону.

При информировании заявителя, обратившегося лично или в устной форме по телефону, должностное лицо органов СЗН, министерства в начале разговора должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения, наименование органа СЗН, а также сообщить (по желанию обратившегося гражданина) способы получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, график приема и адрес органа СЗН, министерства (при необходимости - маршрут проезда), требования к письменному запросу.

При ответах на телефонные звонки и устные запросы должностное лицо органа СЗН, министерства обязано в соответствии с поступившим запросом предоставить информацию по компетенции.

При предоставлении государственной услуги по телефону информация, относящаяся к категории персональных данных, не предоставляется.

Время консультации при личном обращении заявителя и по телефону не должно превышать 15 минут.

Государственную услугу в устной форме, в том числе по телефону, предоставляют должностные лица структурных подразделений органов СЗН, министерства ответственные за предоставление государственной услуги и осуществляющие прием граждан в соответствии с графиком приема.

В целях обеспечения прав заявителей на личное обращение должностные лица министерства и должностные лица органов СЗН ведут личный прием заявителей.

В органах СЗН, министерстве личный прием заявителей проводят руководители органов СЗН, министерства, а также их заместители, в соответствии с графиком, который утверждается руководителем органа СЗН, министерства.

При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, иные документы, удостоверяющие личность).

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, заявителю дается разъяснение - куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Должностные лица органов СЗН, министерства при личном общении информируют заявителя об иных возможностях получения информации о предоставлении государственной услуги (сайт министерства, информационные стенды органов СЗН, печатные информационные материалы (брошюры, буклеты и т.п.), о периодичности обновления указанной информации и о мероприятиях, осуществляемых органами СЗН в области предоставления государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении №2.

3.2. Порядок предоставления государственной услуги при поступлении письменных запросов, в том числе с использованием электронной почты

Основанием для начала предоставления государственной услуги является обращение заявителя путем направления письменного запроса, в том числе с использованием электронной почты.

В запросе должны быть указаны фамилия, имя и отчество (при наличии), телефон и (или) адрес электронной почты заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Должностные лица министерства и органов СЗН при получении запроса в письменном виде в установленном порядке готовят ответ гражданину и направляют его в соответствии с реквизитами, указанными в запросе гражданина, или отправляют ответ по адресу электронной почты гражданина, если запрос был получен в электронном виде.

Обработка письменных обращений, связанных с предоставлением государственной услуги, осуществляется в соответствии с порядком ведения делопроизводства, установленным в министерстве. **Административные процедуры подготовки ответа на письменное обращение, в том числе ответов на обращения, полученные с использованием электронной почты, не должны превышать 30 календарных дней со дня получения обращения.**

В исключительных случаях, руководитель, специалист министерства, органа СЗН вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Государственную услугу на основании письменных запросов предоставляют специалисты министерства и органов СЗН, ответственные за предоставление государственной услуги, в обязанности которых входит подготовка ответов на письменные запросы граждан.

В письменном ответе, а также в ответе, направляемом по электронной почте, дается конкретный ответ на поставленный заявителем вопрос со ссылкой на нормативные правовые акты, регулирующие вопросы предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания для граждан пожилого возраста и инвалидов, и в специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации (далее - социальные услуги).

Должностное лицо органа СЗН, министерства обязано в соответствии с поступившим запросом предоставить информацию по следующим вопросам:

о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления социальных услуг;

о категориях лиц, которые имеют право на получение социальных услуг;

о порядке предоставления государственной услуги по информированию о предоставлении социальных услуг конкретному гражданину;

о порядке получения государственной услуги;

о перечне документов, подтверждающих право заявителя на предоставление государственной услуги;

о порядке подачи заявлений о предоставлении, возобновлении предоставления социальных услуг (социальной услуги) и об отказе от получения социальных услуг (социальной услуги);

о сроках подачи заявлений о предоставлении, возобновлении предоставления социальных услуг (социальной услуги) и об отказе от получения социальных услуг (социальной услуги);

о сроках предоставления государственной услуги конкретному заявителю;

о плате за предоставление социальных услуг (социальной услуги).

При отсутствии в министерстве, органах СЗН информации, запрашиваемой заявителем, в письменном ответе указываются возможные пути ее получения.

В письменном ответе, а также ответе, направляемом по электронной почте, указываются регистрационные номера запроса и ответа на запрос по

журналу учета обращений граждан органов СЗН, министерства, фамилия и инициалы должностного лица, подготовившего ответ, номер его телефона.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в Приложении №2.

3.3. Порядок предоставления государственной услуги в электронной форме

Основанием для начала предоставления государственной услуги в электронной форме является обращение заявителя на единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Для получения в электронной форме государственной услуги, заявитель должен зарегистрироваться на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Регистрация заявителей осуществляется в соответствии с порядком регистрации, установленном на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

На едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) после регистрации заявителя создается «Личный кабинет» заявителя.

В «Личном кабинете» заявителя в подразделе «Заявления» отображается список всех действий, происходит регистрация результата предоставления государственной услуги с указанием даты и времени предоставления государственной услуги.

Предоставление государственной услуги в электронной форме через единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) организуют специалисты министерства, органов СЗН ответственные за предоставление государственной услуги. (Блок-схема - приложение №2 к Административному регламенту).

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятия решения ответственного лица

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем отдела министерства, органа СЗН, ответственного за предоставление государственной услуги.

Список должностных лиц, осуществляющих контроль за предоставлением государственной услуги, устанавливается внутренними распорядительными документами министерства и органов СЗН.

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

устанавливается внутренними распорядительными документами министерства и органа СЗН.

В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, министерством проводятся проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании распорядительных документов министерства и органа СЗН.

Плановые проверки проводятся с периодичностью не чаще одного раза в три года. При плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся по поручению Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, министра социальной защиты населения Амурской области, заместителей министра социальной защиты населения Амурской области, правоохранительных или иных органов. Внеплановая проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

При внеплановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги.

В случае выявления нарушений по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются административные меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц министерства и органов СЗН за предоставление государственной услуги

Должностные лица министерства и органов СЗН несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных Административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства.

Должностные лица министерства и органов СЗН при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации и Административного регламента.

Должностные лица министерства и органов СЗН при предоставлении гражданину государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или

иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно. Ежемесячно министерством и органами СЗН проводится анализ предоставления государственной услуги, в результате которого должны приниматься необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги в досудебном и судебном порядке.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;
- 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в министерство, органы СЗН. Жалобы на решения, принятые руководителем министерства, подаются в Правительство Амурской области.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта министерства, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства, должностного лица органа СЗН, министерства, либо государственного служащего;

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

Жалоба, поступившая в орган СЗН, министерство подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа СЗН, министерства, должностного лица органа СЗН, министерства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы министерство, орган СЗН принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных министерством, органом СЗН, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим административным регламентом;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае если в результате рассмотрения, жалоба признана обоснованной и установлены факты неправомерности действий и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, руководителем министерства, органа СЗН устраняются нарушения, принимаются меры по их

предотвращению в дальнейшем, при необходимости применяются меры дисциплинарного взыскания к должностным лицам, совершившим (принявшим) неправомерные действия (решения).

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

VI. Перечень приложений

1. Реквизиты органов и должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги и осуществляющих контроль ее исполнения.

Министерство социальной защиты населения Амурской области;

Государственные казенные учреждения - управления социальной защиты населения по городским округам и муниципальным районам области;

Государственные бюджетные учреждения Амурской области - комплексные центры социального обслуживания населения по городским округам и муниципальным районам области.

2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями (жалобами), в том числе обращениями (жалобами), полученными через электронную почту, при личном обращении заявителя или при обращении по телефону в министерство и орган СЗН.

Приложение № 1

к административному регламенту по предоставлению государственной услуги - предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственным учреждением социального обслуживания Амурской области

Реквизиты органов и должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги и осуществляющих контроль ее исполнения

Министерство социальной защиты населения Амурской области

| Должность, Ф.И.О. | Телефон | Электронный адрес |
|--|----------------|----------------------|
| Министр Санникова Нина Павловна | (4162) 200-230 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Первый заместитель министра Рябина Юлиа Николаевна | (4162) 200-234 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Заместитель министра Киселева Наталья Викторовна | (4162) 200-234 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Заместитель министра Кузьмина Елена Владимировна | (4162) 200232 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Заместитель министра Степанов Евгений Владимирович | (4162) 200-231 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Начальник отдела организации социального обслуживания | (4162) 200-267 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Начальник отдела финансирования социальных выплат и мер социальной поддержки | (4162) 200-215 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Начальник отдела по работе с ветеранами и инвалидами | (4162) 200-254 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Начальник отдела организации мер социальной поддержки | (4162) 200-255 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Начальник отдела по делам семьи, женщин и детей | (4162) 200-258 | 1000@mszn.amurobl.ru |
| Начальник отдела организационной работы и делопроизводства | (4162) 200-272 | 1000@mszn.amurobl.ru |

Государственные казенные учреждения - управления социальной защиты населения по городским округам и муниципальным районам области

| Наименование учреждения | Телефон | Адрес |
|---|-----------------|--|
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по г. Завитинск и Завитинскому району | (41636) 2-11-75 | ул. Куйбышева, 51, г. Завитинск, 676870 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по г. Сквородино и Сквородинскому району | (41654) 2-05-04 | ул. Победы, 33, г. Сквородино, 676350 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по г. Райчихинск и п. г. т. Прогресс | (41647) 2-22-75 | ул. Победы, 3, г. Райчихинск, 676770 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по г. Тында и Тындинскому району | (41656) 4-89-71 | ул. Красная Пресня, 49, г. Тында, 676280 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по г. Шимановск и Шимановскому району | (41651) 2-07-47 | ул. Комсомольская, 23, г. Шимановск, 676306 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по Ивановскому району | (41649) 5-17-88 | ул. Торговая, 13, с. Ивановка, 696930 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по Константиновскому району | (41639) 9-12-57 | ул. Ленина, 85, с. Константиновка, 676980 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по Мазановскому району | (41644) 2-16-06 | ул. Ленина, 17, с. Новокиевский Увал, Мазановский район, 676530 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по Ромненскому району | (41645) 9-15-32 | ул. Гагарина, 30, п. Ромны, Ромненский район, 676620 |

| | | |
|---|-----------------|---|
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по Селемджинскому району | (41646) 2-15-37 | ул. Комсомольская, 3, п. Экимчан, Селемджинский район, 676560 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по Серышевскому району | (41642) 2-11-62 | ул. Горького, 5, п. Серышево, 676355 |
| Государственное казенное учреждение - управление социальной защиты населения по Октябрьскому району | (41652) 22-1-07 | с.Екатеринославка, Октябрьский район, ул.Новая, 20 676630 |

**Государственные бюджетные учреждения Амурской области –
комплексные центры социального обслуживания населения по городским
округам и муниципальным районам области**

| № п/п | Месторасположение учреждения | Наименование учреждения | Ф.И.О. | Телефон, факс |
|--------------|--|--|------------------------------------|----------------------------|
| 1. | ул. Рабочая, 95, г. Благовещенск | ГБУ Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта» | Зубанова Олеся Николаевна | (4162) 51-97-33 |
| 2. | ул. Гагарина, 17, г. Белогорск | ГБУ Амурской области «Белогорский комплексный центр социального обслуживания населения» | Тарасенко Наталья Леонидовна | (41641) 5-70-22 5-85-34 |
| 3. | ул. К.Маркса, 20, г. Свободный | ГБУ Амурской области «Свободненский комплексный центр социального обслуживания населения «Лада» | Жукова Валентина Егоровна | (41643) 3-43-48 |
| 4. | ул. Октябрьская, 7, г. Зея | ГБУ Амурской области «Зейский комплексный центр социального обслуживания населения «Родник» | Фида Людмила Владимировна | (41658) 2-47-36 |
| 5. | ул. Советская, 18, с. Поярково, Михайловский район | ГБУ Амурской области «Поярковский комплексный центр | Федченко Ирина Валентиновна | (41637) 4-20-40 |

| | | | | |
|----|--|--|------------------------------|-----------------|
| | | социального обслуживания населения» | | |
| 6. | ул. Ленина, 19, п. Магдагачи, Магдагачинский район | ГБУ Амурской области «Магдагачинский комплексный центр социального обслуживания населения «Гармония» | Мотошина Людмила Николаевна | (41653) 5-90-88 |
| 7. | ул. Калининская, 66, с. Тамбовка, Тамбовский район | ГБУ Амурской области «Тамбовский комплексный центр социального обслуживания населения» | Романовская Раиса Кирилловна | (41638) 2-19-60 |
| 8. | ул. Привокзальная, 17, п. Архара, Архаринский район | ГБУ Амурской области «Архаринский комплексный центр социального обслуживания населения» | Яцун Евгений Алексеевич | (41648) 2-10-00 |
| 9. | ул. Комсомольская, 10, п. Новобурейский, Бурейский район | ГБУ Амурской области «Новобурейский комплексный центр социального обслуживания населения «Надежда» | Мельникова Татьяна Андреевна | (41634) 2-13-79 |

Приложение № 2

к административному регламенту по предоставлению государственной услуги - предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственным учреждением социального обслуживания Амурской области

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги в части работы с письменными обращениями (жалобами), в том числе обращениями (жалобами), полученными через электронную почту, при личном обращении заявителя, при обращении по телефону в министерство и орган СЗН

