|  |
| --- |
|  Утвержденоприказом Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополяот «23» декабря 2016 г. № 596  |

Административный регламент

предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг

(в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями) »

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

1.1.1.  Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг (в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями)» (далее – Регламент)разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, создания комфортных условий для получателей государственной услуги.

Регламент устанавливает стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий) в ходе предоставления территориальными подразделениями Департамента труда и социальной защиты населения города Севастополя – управлениями труда и социальной защиты населения районов города Севастополя (далее – районные управления) и ГКУ «Севастопольский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - Учреждение) государственной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителем, иными органами государственной власти, участвующими в предоставлении государственной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические или юридические лица (далее - заявитель), или их законные представители (в случае недееспособности гражданина), либо лицо, уполномоченное получателем государственной услуги, законным представителем получателя государственной услуги действовать на основании доверенности, оформленной в установленном порядке.

1.2.2. Законный представитель – опекун или организация, исполняющая обязанности опекуна получателя государственной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется районными управлениями и Учреждением:

- посредством телефонной связи;

- путем направления письменного ответа на заявление заявителя по почте;

- путем направления в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи ответа на заявление заявителя;

- при личном приеме заявителей в районных управлениях;

- в виде информационных материалов (брошюр, буклетов, памяток и т.д.);

- путем размещения информации в открытой и доступной форме на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.2. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, официальном сайте Департамента, Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается следующая информация:

- настоящий Регламент с [приложениями](#Par532);

- график приема заявителей;

- порядок получения государственной услуги.

1.3.3. Место нахождения Департамента: 299053, г. Севастополь, ул. Руднева, 40.

1.3.4. Размещение образца заполнения заявлений для получения государственной услуги в местах заполнения заявлений.

1.3.5. Электронный адрес почты Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: dtszn@sev.gov.ru.

1.3.6. Электронный адрес сайта Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.dtszn.sev.gov.ru.

1.3.7. График работы Департамента (по московскому времени): понедельник - четверг с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 18.00, пятница - с 9.00 до 13.00 и с 13.45 до 16.45. Выходные дни - суббота, воскресенье.

График (режим) работы Департамента, районных управлений может быть изменен с учетом природно-климатических условий, графика (режима) движения общественного транспорта.

* + 1. [Перечень](#Par532) районных управлений, Учреждения, предоставляющих государственную услугу, включая сведения об адресах их местонахождения, справочных телефонах, приведен в Приложениях № 3,4 к настоящему Регламенту.
		2. Информация о месте нахождения, контактных телефонах, адресах Учреждения, размещается на официальном сайте Департамента в сети «Интернет»: http://dszn.sev.gov.ru в разделе: «Подведомственные учреждения» и официальном сайте Учреждения: [http://crdi-sevastopol.nethouse.ru](http://crdi-sevastopol.nethouse.ru/).
		3. Представление гражданам информации о порядке оказания государственной услуги

При личном обращении заявителя или письменном, в том числе с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты, в адрес районного управления или Учреждения в устном либо письменном виде заявителю предоставляется информация о порядке оказания государственной услуги, а также о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги.

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги

1.4.1. Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется районными управлениями и Учреждением:

- специалистами при личном обращении заявителя;

- с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан лица, осуществляющие предоставление государственной услуги, подробно и в корректной форме информируют заявителей о порядке приема заявлений, оказание помощи заявителю, в том числе в части оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать десяти минут.

1.4.2. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется путем опубликования данного Регламента на официальном сайте Департамента, Учреждения, а также размещения ее на информационных стендах в районных управлениях и Учреждении.

1.4.3. Специалист, осуществляющий прием и консультирование, предоставляет следующую информацию:

- о процедуре предоставления государственной услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- о времени приема заявлений и сроке предоставления государственной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе исполнения государственной услуги.

1.4.4. Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставления информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Письменные обращения заявителя рассматриваются лицами, осуществляющими предоставление государственной услуги, с учётом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1. Наименование государственной услуги - предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан поставщиками социальных услуг (в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями).

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственная услуга предоставляется:

- районными управлениями;

- Учреждением.

Участие иных органов и учреждений в процессе предоставления государственной услуги  не требуется. Запрещается требовать от заявителя (его представителя) осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1 Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю (его представителю) информации о порядке предоставления социального обслуживания в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями.

2.4. Максимальный срок предоставления государственной услуги - не более одного месяца с момента приема (регистрации) заявления (запроса).

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Перечень нормативных и правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

2.5.1. Конституция Российской Федерации.

2.5.2. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

2.5.3. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.5.4. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.5.5. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

2.5.6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг».

2.5.7. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

2.5.8. Закон города Севастополя от 30.12.2014 № 103-ЗС «О социальном обслуживании граждан в городе Севастополе».

2.5.9. Постановление Правительства Севастополя от 24.06.2014 № 90 «О Порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Севастополя административных регламентов предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций)».

2.5.10. Постановление Правительства Севастополя от 20.03.2015 № 202-ПП «Об утверждении Положения о Департаменте труда и социальной защиты населения города Севастополя».

2.5.11. Постановление Правительства Севастополя от 31.12.2014 № 716-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в городе Севастополе» (с изменениями от 25.12.2015 № 1277-ПП).

2.5.12. Распоряжение Правительства Севастополя от 24.11.2014 № 440 «Об определении в городе Севастополе уполномоченного органа исполнительной власти на осуществление полномочий в сфере социального обслуживания».

2.5.13. Приказы Главного управления социальной защиты населения Севастополя:

- от 07.11.2014 № 55 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг в городе Севастополе»;

- от 07.11.2014 № 56 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра поставщиков социальных услуг и регистра получателей социальных услуг»;

- от 20.11.2014 № 63 «Об утверждении порядка предоставления сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг»;

- от 25.11.2014 № 67 «Об утверждении Порядка признания граждан, нуждающимися в социальном обслуживании на территории города Севастополя»;

- от 26.11.2014 № 71 «Об утверждении форм документов для оформления на стационарное социальное обслуживание»;

- от 31.12.2014 № 97 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в сфере социального обслуживания».

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, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для получения государственной услуги заявитель представляет следующие документы:

- заявление (Приложение № 1 к Регламенту);

- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца);

2.6.2. В случае обращения в интересах гражданина его законного представителя, иных граждан, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений (далее – законный представитель) дополнительно предоставляются:

- копия паспорта (страниц, содержащих информацию о личности представителя заявителя);

- копия документа, подтверждающего полномочия представителя.

Копии документов, предоставляемых заявителем (законным представителем) представляются с предъявлением подлинников, либо заверенными в нотариальном порядке.

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

Перечень документов, указанный в п. 2.6.2 является исчерпывающим.

Представление документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов не требуется.

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

2.8. Заявитель вправе представить документы следующими способами:

-  посредством личного обращения;

-  по почте;

-  с помощью курьера;

-  в электронном виде.

2.9. Указание на запрет требовать от заявителя

2.9.1. Запрещается требовать от заявителей:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.10.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги являются:

- обращение лица, не являющегося получателем государственной услуги в соответствии с п. 1.2 настоящего Регламента;

- непредоставление полного пакета документов, указанных в п. 2.6 настоящего Регламента;

- представление заявителем не надлежаще оформленных документов (наличие незаполненных реквизитов, текс заявления не поддается прочтению);

Заявитель (его представитель), получивший отказ в  приеме документов для предоставления государственной услуги, имеет право на повторное обращение в случае устранения причин или изменения обстоятельств, вследствие которых ему было отказано.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.11.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- несоблюдение условий, указанных в [п. 1.2](#Par57) настоящего Регламента;

- наличие в заявлении и документах исправлений, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание;

- выявление в представленных заявителем документах недостоверной или искаженной информации;

2.11.2. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.12. 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

2.12.1. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

2.13.1. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

2.14.1. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги не взимается.

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

2.15.1. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата предоставления государственной услуги на личном приеме в районном управлении, Учреждении не должен превышать 15 минут.

2.16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.16.1. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе и в электронной форме, осуществляется в день поступления заявления и документов в районное управление, Учреждение, в том числе на электронную почту.

2.17. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

# 2.17.1. Заявление и копии документов могут быть направлены в районное управление, Учреждение в форме электронных документов, подписанных электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона № 63-ФЗ «Об электронной подписи», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.18.1. помещение, в котором предоставляется государственная услуга, обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, а также печатными материалами о государственной услуге;

2.18.2. вход и передвижение по помещению, в котором проводится прием документов, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями;

2.18.3. помещения для предоставления государственной услуги размещаются по возможности на нижних этажах зданий;

2.18.4. руководителем районного управления, Учреждения, предоставляющего государственную услугу, обеспечиваются условия получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, включая:

- содействие со стороны должностных лиц районного управления, Учреждения при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги;

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

- проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

- размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- оказание должностными лицами районного управления, Учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.19. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.19.1. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги является:

- расположенность в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

- открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц районных управлений, Учреждения;

- соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

- наличие необходимого и достаточного количества специалистов районных управлений, Учреждения, а также помещений, в которых осуществляются прием документов от заявителей;

- отсутствие жалоб заявителей на действия (бездействия) должностных лиц районного управления, Учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.19.2. Критериями доступности и качества оказания при предоставлении государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;

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

- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

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

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

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

2.19.3. В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в районное управление, Учреждения по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги.

2.19.4. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги не более 2-х.

2.19.5. Предоставление услуги через МФЦ не предусмотрено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием и регистрация заявления (запроса);

- рассмотрение заявления (запроса) и подготовка информации;

- предоставление заявителю (его представителю) информации.

Выполнение всех административных процедур, действий осуществляется специалистами в соответствии с распределением должностных обязанностей.

3.2. Блок-схема последовательности действий по предоставлению государственной услуги предоставлена в Приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.3. Прием и регистрация заявления (запроса)

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов, предусмотренных п. 2.6 Регламента.

Запрос в электронной форме приравнивается к согласию заявителя (его представителя) с обработкой его персональных данных, необходимых для предоставления государственной услуги.

Заявление (запрос) и прилагаемые документы рассматриваются непосредственно после их получения, специалистом, ответственным за прием заявлений. В ходе рассмотрения осуществляется:

1) проверка соответствия предоставленных документов требованиям п. 2.6 настоящего Регламента;

2) регистрация заявления (запроса);

3) направление заявления (запроса) и прилагаемых документов должностному лицу, уполномоченному на их рассмотрение.

Результатом выполнения административной процедуры являются  направление зарегистрированного заявления (запроса) и прилагаемых документов должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение вопроса о предоставление государственной услуги либо отказе в ее предоставлении.

Максимальный срок административной процедуры – в течение суток с момента поступления заявления и документов.

Способом фиксации предоставления административной процедуры является соответствующая запись в журнале регистрации обращений граждан.

3.4. Рассмотрение заявления (запроса) и подготовка информации

Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного заявления (запроса) и прилагаемых документов должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение вопроса о предоставление государственной услуги либо отказе в ее предоставлении.

Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение вопроса о предоставление государственной услуги либо отказе в ее предоставлении:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления (запроса), в случае необходимости - с участием заявителя (его представителя);

2) по результатам рассмотрения принимает решение о предоставлении государственной услуги либо отказе в ее предоставлении в соответствии с п. 2.11 настоящего Регламента;

3) готовит проект ответа и, в порядке делопроизводства, представляет проект ответа на подпись руководителю районного управления, учреждения.

Ответ должен содержать конкретную информацию, отвечающую на поставленные заявителем (его представителем) вопросы со ссылкой на нормативные правовые акты, регулирующие отношения в сфере организации социального обслуживания в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями, в том числе:

1)  порядок  предоставления,  виды социальных услуг, сроки, условия их предоставления, тарифы, и стоимость для получателя социальных услуг, возможность получения услуг бесплатно;

2)  порядок  приема документов, для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении социальных услуг в стационарной форме;

3)  сведения об Учреждении;

4)  фамилию и инициалы специалиста, подготовившего ответ, номер его телефона.

Результатом выполнения административной процедуры является подписанный руководителем районного управления, Учреждения ответ.

Максимальный срок административной процедуры не более 26 дней со дня получение зарегистрированного заявления (запроса) и прилагаемых документов должностным лицом, уполномоченным на его рассмотрение.

Способом фиксации предоставления административной процедуры является зарегистрированный ответ.

3.5. Предоставление заявителю (его представителю) информации

Основанием для начала административной процедуры является подписанный руководителем районного управления, Учреждения ответ.

Специалист,  ответственный за делопроизводство в районном управлении, Учреждении, в соответствии с реквизитами, указанными в заявлении (запросе) направляет ответ заявителю (его представителю).

Результатом выполнения административной процедуры является предоставление заявителю (его представителю) информации о порядке предоставления социальных услуг в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями

Максимальный срок административной процедуры в течение суток с момента подписания ответа руководителем.

Способом фиксации предоставления административной процедуры является соответствующая отметка в журнале регистрации обращений о направлении ответа заявителю.

Время выполнения всех административных процедур при предоставлении государственной услуги осуществляется в течение не более одного месяца с момента приема (регистрации) заявления (запроса).

В любое время с момента приема документов заявителю (его представителю) предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится заявление (запрос).

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

 Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, рассмотрение, принятие решение и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на действия (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

Формами контроля за соблюдением за исполнением административных процедур являются проведение проверок:

- делопроизводства, в том числе соблюдения сроков и порядка приема документов;

- соответствия результатов рассмотрения документов требованиям законодательства (настоящего Регламента);

- соблюдения сроков, порядка предоставления государственной услуги.

Текущий контроль и координация последовательности действий, определенных процедурами, по предоставлению государственной услуги должностными лицами районных управлений, Учреждения осуществляется непосредственно их начальниками.

Департамент организует и осуществляет контроль за исполнением соответствующих процедур Регламента районными управлениями, Учреждением.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

Порядок и периодичность проведения плановых проверок устанавливается приказом директора Департамента. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц районных управлений, а также по конкретному обращению заявителя или получателя государственной услуги.

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде справок, в которых отражаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав граждан при получении государственной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностные лица районных управлений, Учреждения, ответственные за осуществление процедур по предоставлению государственной услуги, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Департамента при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информацию о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращения (жалоб) в процессе предоставления государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по исполнению государственной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами управлений, сотрудников Учреждения нормативных правовых актов Российской Федерации, города Севастополя, а также положений настоящего Регламента.

Для осуществления контроля за исполнением государственной услуги, их объединения и организации имеют право направлять в Департамент индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, государственных служащих

Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

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

а) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушения срока предоставления государственной услуги;

в) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя, для предоставления государственной услуги;

г) отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя, для предоставления государственной услуги;

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

е) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами города Севастополя;

Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом управления - руководителю районного управления (специалистом Учреждения – директору Учреждения).

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем районного управления, директором Учреждения, то он вправе обратиться с жалобой на данное решение в Департамент.

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем районного управления, директором Учреждения или Департамента, он вправе обратиться в Правительство Севастополя.

Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, на основании настоящего Регламента.

Заявители имеют право подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Учреждение, районное управление, Департамент.

Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

а) наименование районного управления или Учреждения, должностного лица районного управления или Учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица районного управления или Учреждения;

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

Жалоба, поступившая в районное управление, учреждение подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

По результатам рассмотрения жалобы районное управление, Учреждение принимают одно из следующих решений:

а) удовлетворяют жалобу, принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

б) отказывают в удовлетворении жалобы.

Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела, в отношении того же заявителя и по тому же предмету.

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

Ответ на жалобу не дается в случае:

а) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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

Заявители вправе обжаловать решения в Департаменте, Правительстве Севастополя, судебном порядке.

Заявители имеют право обратиться в районное управление, Учреждение за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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