



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО
РАЗВИТИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(МИНТРУД ОБЛАСТИ)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 27 июня 2016 № 26

г. Ростов-на-Дону

**О внесении изменений
в постановление министерства труда
и социального развития Ростовской области
от 19.11.2015 № 15**

В соответствии с подпунктом 2 пункта 4 статьи 26 Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» министерство труда и социального развития Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Внести в приложение к постановлению министерства труда и социального развития Ростовской области от 19.11.2015 № 15 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание в центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и в комплексные центры социального обслуживания населения» следующие изменения:

1.1. Раздел 2 изложить в следующей редакции:

«2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание в центры социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и в комплексные центры социального обслуживания населения.

2.1.1. Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание осуществляется для оказания социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому и стационарной форме.

Получателями социальных услуг в форме социального обслуживания на дому являются:

граждане полностью или частично утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в том числе дети-инвалиды) (отделение социального обслуживания на дому);

граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, страдающие психическими расстройствами (в стадии ремиссии), туберкулезом (за исключением активной формы), тяжелыми заболеваниями (в том числе онкологическими) в поздних стадиях (специализированные отделения социально – медицинского обслуживания на дому).

Получателями социальных услуг в стационарной форме являются граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалидам, сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению (социально – реабилитационное отделение).

2.2. Наименование органа исполнительной власти Ростовской области, предоставляющего государственную услугу.

2.2.1. Непосредственное исполнение государственных полномочий Ростовской области по социальному обслуживанию граждан на дому и по стационарному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальной реабилитации переданы исполнительно-

распорядительным органам муниципальных районов и городских округов в Ростовской области.

Предоставление государственной услуги осуществляется:

центрами социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и комплексными центрами социального обслуживания населения;

через единый портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области <http://61.gosuslugi.ru> (далее – РГПУ) посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

через портал федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2.2. Получатель государственной услуги осуществляет взаимодействие с органами социальной защиты граждан.

2.2.3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является зачисление гражданина на социальное обслуживание или отказ в зачислении на социальное обслуживание.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

При предоставлении гражданином полного перечня документов, указанных в настоящем Административном регламенте, договор о предоставлении социальных услуг заключается между организацией социального обслуживания и гражданином или его законным представителем в течение суток с даты представления индивидуальной программы

предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа) в организацию социального обслуживания.

В случае мотивированного отказа в предоставлении государственной услуги гражданин уведомляется о принятом решении в виде бумажного или электронного документа в день принятия решения.

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

Прием документов для зачисления граждан в организации социального обслуживания осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (опубликован в изданиях «Российская газета», № 295, 30.12.2013; «Собрание законодательства РФ», 30.12.2013, № 52 (часть I), ст. 7007.);

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 27.11.1995, № 48, ст. 4563 «Российская газета», № 234, 02.12.1995);

Областным законом Ростовской области от 03.09.2014 № 222-ЗС «О социальном обслуживании граждан в Ростовской области» (опубликовано в издании «Наше время», № 369-371, 11.09.2014);

Постановлением Правительства Ростовской области от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций» (опубликовано в издании «Наше время», № 517-526, 13.09.2012);

Федеральным законом от 27.07.2012 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликован в изданиях «Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Постановлением Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области» (опубликовано в издании «Наше время», № 724-725, 14.12.2012);

Постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 № 785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг» («Собрание правовых актов Ростовской области», № 11 (часть I), подписано в печать 19.12.2014, ст. 2085);

Постановлением Правительства Ростовской области от 03.12.2014 № 813 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания» (Официальный портал правовой информации Ростовской области <http://pravo.donland.ru>, 03.02.2015, «Собрание правовых актов Ростовской области», № 12 (часть I), подписано в печать 05.02.2015, ст. 2384);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ», 03.10.2011, № 40, статья 5559, «Российская газета», № 222, 05.10.2011);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 303, 31.12.2012, «Собрание законодательства РФ», № 53 (часть 2), статья 7932, 31.12.2012);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных

документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 25.03.2015, «Собрание законодательства РФ», 30.03.2015, № 13, статья 1936);

Приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 18.01.2012 № 13 «Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 19, 07.05.2012);

Областным законом Ростовской области от 08.08.2011 № 644-ЗС «О государственной поддержке создания и деятельности в Ростовской области многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (Принят Законодательным Собранием Ростовской области 21.07.2011 г. «Наше время», от 10.08.2011, № 304-308);

Постановлением Правительства Ростовской области от 05.09.2012 № 861 «О разработке и утверждении органами исполнительной власти Ростовской области административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения

государственных функций» (опубликовано в издании «Наше время», № 517-526, 13.09.2012);

Постановлением Правительства Ростовской области от 06.12.2012 № 1063 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области» (опубликовано в издании «Наше время», № 724-725, 14.12.2012).

Приказом Минтруда России от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг» (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2014 № 32430).

Приказом Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг» (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2014 № 35441).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, услуг способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления.

2.6.1. Для получения государственной услуги гражданин либо его законный представитель обращается в организацию социального обслуживания и предоставляет следующие документы:

документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца, а для лиц, не достигших 14 лет, – свидетельство о рождении;

индивидуальную программу, подписанную органом социальной защиты граждан;

поданное в письменной или электронной форме заявление о предоставлении государственной услуги (в соответствии с приказом Минтруда России от 28.03.2014 № 159н).

2.7. Указание на запрет требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено в п. 2.6. настоящего Административного регламента, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

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

2.8.1. Предоставление получателем (его законными представителями) недостоверных сведений.

2.8.2. Представление документов, не заверенных печатями, не имеющих надлежащих подписей должностных лиц, определенных законодательством.

2.8.3. Представление документов, в которых фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства указаны не полностью.

2.8.4. Представление документов с неразборчивым текстом;

2.8.5. Представление документов с подчистками, приписками, зачеркнутыми словами и иными не оговоренными исправлениями.

2.8.6. Представление документов, заполненных карандашом.

2.8.7. Представление документов с серьезными повреждениями, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги.

Основания для приостановления государственной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются предоставление заявителем не полного пакета документов указанных в пунктах 2.6.1. настоящего Административного регламента.

Заявителю оформляется отказ в виде уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту) и направляется по почте или в электронном виде в течение 1 рабочего дня со дня вынесения соответствующего решения.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

Услуга по оформлению индивидуальной программы, подписанной органом социальной защиты граждан.

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

Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной (муниципальной) услуги нормативными правовыми актами не предусмотрено и осуществляется бесплатно.

2.12. 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.

Порядок размер и основание взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления

государственной услуги нормативными правовыми актами не предусмотрено и осуществляется бесплатно.

2.13. 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.

При личном обращении в организацию социального обслуживания, максимальное время ожидания гражданина в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

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

2.14.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме должна осуществляться в день подачи документов.

При направлении документов через ЕПГУ и РПГУ регистрация производится в автоматическом режиме и не требует участия должностного лица. Общий срок направления запроса и получения ответа осуществляется в течение суток с момента получения запроса.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются 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.

2.15.1. Организации социального обслуживания должны быть размещены в здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых социальных услуг (повышенные температура воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.).

2.15.2. Площадь, занимаемая организацией, должна обеспечивать размещение персонала, получателей социальных услуг и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

2.15.3. Все помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей социальных услуг и на качество предоставляемых государственных услуг.

2.15.4. Место для приема получателей государственной услуги должно быть снабжено стулом, столом (стойкой) для письма и раскладки документов.

2.15.5. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

график (режим) работы организации и график приема граждан;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

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

сроки предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих государственную услугу;

наименование, адрес и телефон вышестоящего органа (организации).

2.15.6. В местах предоставления государственной услуги обеспечивается беспрепятственный доступ инвалидов для получения государственной услуги, в том числе:

условия для беспрепятственного доступа к ним и предоставляемой в них государственной услуге;

возможность самостоятельного или с помощью специалистов, предоставляющих услугу, передвижения в здании организаций социального обслуживания, входа в помещения и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения организаций социального обслуживания, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалиста, предоставляющего услугу;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям и государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

вход в здание оборудован пандусами для передвижения инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ, а также кнопкой вызова специалиста;

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

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

расположенность органов, предоставляющих государственную услугу, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами;

размещение на ЕПГУ и РПГУ, на официальных Интернет-сайтах минтруда области, органов социальной защиты граждан, организаций социального обслуживания, на информационных стендах организаций, предоставляющих государственную услугу;

информация о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

сведения о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, организаций участвующих в предоставлении государственной услуги;

размещение образца заявления и перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность направления запроса и получения информации о ходе предоставления государственной услуги в электронном виде.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

Основным показателем качества и доступности государственной услуги является ее соответствие установленным требованиям и удовлетворенность заявителей предоставленными государственными услугами.

Оценка качества и доступности государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

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

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

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Предоставление государственной услуги предусматривает:

в случае представления гражданином полного комплекта документов, необходимого для предоставления государственной услуги, - однократное взаимодействие гражданина с должностными лицами.

2.16.3. Показатели доступности и качества государственной услуги определяются также количеством взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительностью. Взаимодействие заявителей с указанными лицами осуществляется не более 2-х раз:

при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

при получении результата предоставления государственной услуги.

Продолжительность взаимодействия не должна превышать 15 минут по каждому из указанных видов.

2.17. Иные требования.

Предоставление государственной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

ознакомления заявителя с порядком предоставления государственной услуги через ЕПГУ и РПГУ (в том числе с формами и образцами документов);

консультирование заявителя;

получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса (заявления).».

1.2. Раздел 5 изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу и (или) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги работниками организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, путем обращения в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов и учреждений, участвующих в предоставлении государственной услуги, ЕПГУ и РПГУ, а также путем обращения при личном приеме заявителя – в досудебном

порядке.

5.2. Предмет жалобы.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области;

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

отказ органа или должностного лица организации предоставляющей государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом организации, предоставляющей государственную услугу – руководителю организации, предоставляющей государственную услугу.

5.3.2. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем организации, предоставляющей государственную услугу, то он вправе обратиться с жалобой на данное решение в минтруд области.

5.3.3. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем органа социальной защиты населения или минтрудом области, то он вправе обратиться в Правительство Ростовской области.

Особенности рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, принятые в ходе предоставления государственной услуги, установлены постановлением Правительства Ростовской области от 6 декабря 2012 года № 1063 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ростовской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ростовской области».

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

непосредственно в организацию, предоставляющую государственную услугу, в минтруд области либо в отдел по работе с обращениями граждан Правительства Ростовской области;

почтовым отправлением по адресу (месту нахождения), организацию, предоставляющую государственную услугу, минтруда области;

в ходе личного приема руководителя организации, предоставляющей государственную услугу, министра труда и социального развития Ростовской области. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.2. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

5.4.3. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.4.4. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.4.5. Жалоба должна содержать:

наименование организации, предоставляющей государственную услугу, минтруда области, должностного лица организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица минтруда области, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организацию, предоставляющую государственную услугу, минтруда области, должностного лица организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица минтруда области;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, предоставляющей государственную услугу, минтруда области, должностного лица организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица минтруда области. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.4.7. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в

организацию, предоставляющую государственную услугу, в минтруд области, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) организации, предоставляющей государственную услугу, минтруда области, должностного лица организации, предоставляющей государственную услугу, должностного лица минтруда области (далее - журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Форма и порядок ведения журнала определяются организацией, предоставляющей государственную услугу, минтрудом области.

5.4.8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта органа социальной защиты населения, предоставляющего государственную услугу, минтруда области, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

ЕПГУ;

РПГУ;

электронной почты организации, предоставляющей государственную услугу, минтруда области.

5.4.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.6 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.10. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты организации, предоставляющей государственную услугу, минтруда области, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется организацией, предоставляющей государственную услугу, минтрудом области.

5.4.11. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в организацию, предоставляющую государственную услугу, минтруд области не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается организацией, предоставляющей государственную услугу, минтрудом области.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в организации предоставляющей государственную услугу, минтуде области.

5.4.12. Жалобы, за исключением жалоб на решения, действия, бездействие руководителей организаций, предоставляющих государственную услугу, министра труда и социального развития Ростовской области, рассматриваются руководителями организаций, предоставляющих государственную услугу, министром труда и социального развития Ростовской области в соответствии с порядком, установленным организациями, предоставляющими государственную услугу, минтрудом области, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.13 настоящего Административного регламента.

5.4.13. Жалобы на решения, действия, бездействие руководителя органа исполнительной власти Ростовской области рассматриваются первым заместителем Губернатора Ростовской области, являющимся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области, а в случае его отсутствия – заместителем Губернатора Ростовской области – руководителем аппарата Правительства Ростовской области.

5.4.14. Организации, предоставляющие государственную услугу, минтруд области обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) организации, предоставляющей государственную услугу, минтруда области, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Ростовской области посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на ЕПГУ и РПГУ;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) организаций, предоставляющих государственную услугу, минтруда области, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Ростовской области, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, указанные в пунктах 5.4.16 и 5.4.17 Регламента, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.4.16. Руководители организаций, министр труда и социального развития Ростовской области, первый заместитель Губернатора Ростовской области, являющийся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области или, в случае его отсутствия, заместитель Губернатора Ростовской области - руководитель аппарата Правительства Ростовской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

5.4.17. Руководители организаций, министр труда и социального развития Ростовской области, первый заместитель Губернатора Ростовской области, являющийся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области или, в случае его отсутствия, заместитель Губернатора Ростовской области - руководитель аппарата Правительства Ростовской области могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в организацию, предоставляющую государственную услугу, минтруд области, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены организацией, предоставляющей государственную услугу, минтрудом области, уполномоченным на ее рассмотрение.

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

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалоб действующим законодательством не предусмотрен.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ организация, предоставляющая государственную услугу, минтруд области принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.7.2. При удовлетворении жалобы организация, предоставляющая государственную услугу, минтруд области принимает 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.

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

5.7.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, указанные в пунктах 5.4.16, 5.4.17 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.7.4. Руководители организаций, предоставляющих государственную услугу, министр труда и социального развития Ростовской области, первый заместитель Губернатора Ростовской области, являющийся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области, а в случае его отсутствия – заместитель Губернатора Ростовской области – руководитель аппарата Правительства Ростовской области отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда

по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

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

5.7.5. Руководители организаций, предоставляющих государственную услугу, министр труда и социального развития Ростовской области, первый заместитель Губернатора Ростовской области, являющийся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области, а в случае его отсутствия – заместитель Губернатора Ростовской области – руководитель аппарата Правительства Ростовской области могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование организации, предоставляющей государственную услугу либо минтруда области, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, принявших решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем организации, предоставляющей государственную услугу, министром труда и социального развития Ростовской области.

5.8.4. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решение, действие, бездействие министра труда и социального развития Ростовской области, подписывается первым заместителем Губернатора Ростовской области, являющимся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области, а в случае его отсутствия – заместителем Губернатора Ростовской области – руководителем аппарата Правительства Ростовской области.

5.8.5. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью министра труда и социального развития Ростовской области, первого заместителя Губернатора Ростовской области, являющимся по должности заместителем Председателя Правительства Ростовской области, а в случае его отсутствия – заместителем Губернатора Ростовской области – руководителем аппарата Правительства Ростовской области.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке, либо у вышестоящего должностного лица.

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

Заявитель имеет право на получение полной информации и документов,

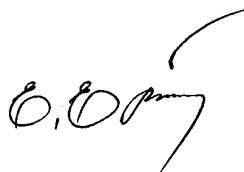
необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы производится посредством размещения данной информации на официальном интернет-сайте минтруда области и информационных организаций, предоставляющих государственную услугу.».

2. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя министра труда и социального развития Ростовской области Исаенко О.В.

Министр



Е.В. Елисеева