

**Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 21 августа 2015 г. N 2 "Об утверждении административного регламента" (с изменениями и дополнениями)**

**Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 21 августа 2015 г. N 2 "Об утверждении административного регламента"**

С изменениями и дополнениями от:

1 ноября 2016 г., 12 сентября 2018 г., 19 февраля, 12 июля 2019 г.

ГАРАНТ:

См. [справку](#) об административных регламентах предоставления государственных и муниципальных услуг во Владимирской области

В соответствии с [Федеральным законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" постановляю :

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными организациями социального обслуживания Владимирской области согласно [приложению](#).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя директора департамента Н.В. Голубеву.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его [официального опубликования](#) и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2015 года.

Директор департамента

Л.Е. Кукушкина

**Приложение  
к постановлению**

**Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 21 августа 2015 г. N 2**

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области**

С изменениями и дополнениями от:

1 ноября 2016 г., 12 сентября 2018 г., 19 февраля, 12 июля 2019 г.

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области (далее - Регламент), разработан в целях повышения качества и эффективности государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении указанных полномочий.

1.2. Заявителями государственной услуги являются физические и юридические лица и их законные представители (далее - Заявители).

### 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

Информация об изменениях:

Подпункт 1.3.1 изменен с 12 июля 2019 г. - *Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 июля 2019 г. N 11*

*См. предыдущую редакцию*

1.3.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется по месту нахождения департамента социальной защиты населения, подведомственных департаменту государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения.

Сведения о местонахождении, графиках работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и электронной почты и (или) форме обратной связи в сети "Интернет" Департамента и подведомственных департаменту государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения подлежат размещению и актуализации в сети "Интернет" (на [официальном сайте](#) Департамента (далее - Интернет-сайт), в государственной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области" и на [Едином портале](#) государственных и муниципальных услуг (функций).

Информация об изменениях:

Подпункт 1.3.2 изменен с 17 сентября 2018 г. - *Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 сентября 2018 г. N 8*

*См. предыдущую редакцию*

1.3.2. Информирование Заявителей по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется:

- на информационных стендах в департаменте социальной защиты населения, подведомственных департаменту государственных учреждениях социальной защиты и социального обслуживания населения, находящихся в удобном для осмотра заявителями месте;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- консультации могут предоставляться по устным и письменным обращениям, по телефону, электронной почте, а также в разделе "Вопрос-ответ" на [официальном сайте](#) департамента социальной защиты населения, подведомственных департаменту государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: "Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области".

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом социальной защиты населения администрации области (далее - Департамент), а также подведомственными департаменту государственными учреждениями социальной защиты и социального обслуживания населения (далее - Учреждения).

Информация об изменениях:

Пункт 2.3 изменен с 22 февраля 2019 г. - *Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 19 февраля 2019 г. N 3*

*См. предыдущую редакцию*

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является получение Заявителями необходимой информации о порядке предоставления социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области.

Информация об изменениях:

*Пункт 2.4 изменен с 22 февраля 2019 г. - [Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 19 февраля 2019 г. N 3](#)*

*См. предыдущую редакцию*

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

2.4.1. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 15 минут.

2.4.2. Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном обращении:

- при письменном обращении в виде почтового отправления - не более 30 дней с момента регистрации обращения;

- при электронном обращении - не более 15 дней с момента регистрации обращения.

Информация об изменениях:

*Пункт 2.5 изменен с 12 июля 2019 г. - [Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 июля 2019 г. N 11](#)*

*См. предыдущую редакцию*

2.5. Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на [официальном сайте](#) Департамента, в государственной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области" и федеральной государственной информационной системе "[Единый портал](#) государственных и муниципальных услуг (функций)".

Информация об изменениях:

*Пункт 2.6 изменен с 22 февраля 2019 г. - [Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 19 февраля 2019 г. N 3](#)*

*См. предыдущую редакцию*

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- заявление в свободной форме (при письменном обращении);

- документ, удостоверяющий личность Заявителя (при личном приеме).

ГАРАНТ:

Нумерация пунктов приводится в соответствии с источником

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- заявление в свободной форме (при письменном обращении);

- документ, удостоверяющий личность Заявителя (при личном приеме).

Информация об изменениях:

*Пункт 2.7 изменен с 18 октября 2018 г. - [Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 сентября 2018 г. N 8](#)*

*См. предыдущую редакцию*

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

- предоставления информации и документов, которые находятся в распоряжении Департамента, Учреждений, а также иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- осуществления действий, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления

государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения, Департамента, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора Учреждения, директора Департамента, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Основанием для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления государственной услуги, является невозможность его прочтения (об этом в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

Заявление, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, Учреждений, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в заявлении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации заявления.

В случае если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия заявления в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие в заявлении фамилии Заявителя и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- постановка в заявлении вопроса, на который Заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями в Департамент, Учреждения при отсутствии в заявлении новых доводов или обстоятельств (в этом случае директор Департамента, Учреждения вправе принять решение о бесосновательности очередного заявления и прекращении переписки по данному вопросу, о данном решении уведомляется Заявитель);

- наличие в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в этом случае Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в заявлении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу заявления не мог быть дан, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить заявление в Департамент,

Учреждение.

2.10. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

2.11. Государственная услуга предоставляется Заявителям бесплатно.

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

2.13. Письменное заявление подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Информация об изменениях:

*Постановлением Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 1 ноября 2016 г. N 17 в пункт 2.14 раздела 2 настоящего приложения внесены изменения*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

2.14. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.14.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны снабжаться табличками с названием отдела, указанием номера кабинета.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются рабочими столами и стульями (не менее одного комплекта на одно должностное лицо), компьютерами, телефонами и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.14.2. Для ожидания приема Заявителям либо их представителям отводятся места, оборудованные стульями.

2.14.3. Для написания заявления о предоставлении государственной услуги Заявителям либо их представителям отводятся места, которые оборудуются стульями, столами.

2.14.4. Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

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

2.14.6. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование учреждения, место нахождения, режим работы и график приема населения.

Информация об изменениях:

*Пункт 2.15 изменен с 12 июля 2019 г. - Постановлением Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 июля 2019 г. N 11*

*См. предыдущую редакцию*

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- комфортность ожидания предоставления государственной услуги;
- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;
- время, затраченное на получение конечного результата государственной услуги (оперативность);
- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;
- число поступивших жалоб на предоставление государственной услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том

числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются: предоставление в установленном порядке информации Заявителям и обеспечение доступа Заявителей к сведениям о государственной услуге;

получение Заявителем сведений о ходе рассмотрения обращения о предоставлении государственной услуги;

получение Заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.16.2. Ответ на заявление, поступившее в Департамент, Учреждение, в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем **электронной подписью** в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Информация об изменениях:

*Подпункт 2.16.3 изменен с 17 сентября 2018 г. - [Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 сентября 2018 г. N 8](#)*

*См. предыдущую редакцию*

2.16.3. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием **единого портала** государственных и муниципальных услуг.

Информация об изменениях:

*[Постановлением Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 1 ноября 2016 г. N 17](#) раздел 2 настоящего приложения дополнен пунктом 2.17*

2.17. Инвалидам обеспечиваются:

- возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственных услуг;

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

- сопровождение, имеющим стойкие нарушения функции зрения;

- содействие при входе и выходе из учреждения;

- оказание помощи, для получения государственных услуг, в том числе с возможностью предоставления сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика;

- предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг, наравне с другими лицами.

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

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления;

- предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области, либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема исполнения государственной услуги приводится в [приложении N 2](#) к настоящему Регламенту.

3.2. Предоставление услуги может быть прекращено в случае отказа Заявителя от

дальнейшего ее предоставления.

### 3.3. Административная процедура "Прием и регистрация заявления".

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя с заявлением лично (в т.ч. по телефону), в Учреждение, либо направление письменного заявления в Департамент, Учреждение (в виде почтового отправления, обращения по электронной почте, электронного обращения в раздел "Вопрос-ответ" на [официальный сайт](#) Департамента, Учреждения).

3.3.2. При личном обращении у Заявителя уточняется характер информации, за которой он обратился, и предлагается выбрать форму ознакомления с информацией о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области:

- на бумажном носителе (в том числе информационные стенды, брошюры);
- в электронном виде (в том числе на [официальном сайте](#) Департамента, Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет");
- путем предоставления консультации.

Заявитель выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области.

3.3.3. Заявления граждан, принятые на личном приеме, подлежат регистрации и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.4. Письменные заявления в виде почтового отправления либо в электронном виде, регистрируются в сроки, указанные в [пункте 2.13](#) настоящего Регламента, и передаются директору Департамента, Учреждения для дачи поручений.

Электронные обращения, направленные по электронной почте, либо в раздел "Вопрос-ответ" [официального сайта](#) Департамента, Учреждения, в день поступления передаются руководителю Департамента, Учреждения для дачи поручений.

3.3.5. Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления и передача его директору Департамента, Учреждения Организации для дачи поручений.

### 3.4. Административная процедура "Предоставление информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными учреждениями социального обслуживания Владимирской области, либо мотивированный отказ в ее предоставлении".

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является направление заявления в соответствии с поручением директора Департамента, Учреждения на рассмотрение ответственному специалисту.

#### 3.4.2. Ответственный специалист:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, имеет право пригласить Заявителя для личной беседы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- в случае отсутствия оснований к отказу предоставления государственной услуги, указанных в [п. 2.9](#), настоящего регламента, осуществляет подготовку письменного ответа о предоставлении запрашиваемой информации. При наличии оснований к отказу в предоставлении государственной услуги, осуществляет подготовку письменного ответа об отказе в предоставлении запрашиваемой

информации с указанием причин отказа. Проекты письменных ответов предоставляются на рассмотрение директору Департамента, Учреждения для принятия решения с соблюдением сроков предоставления государственной услуги, указанных в п. 2.5 настоящего Регламента.

3.4.3. Ответ на устное обращение Заявителя дается устно по существу поставленных в обращении вопросов в день обращения.

Специалист отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося в день его обращения по интересующему его вопросу, а также уточняет у Заявителя степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

3.4.4. Ответ на заявление, направленное в виде почтового отправления либо по электронной почте, с результатами рассмотрения вопросов, содержащихся в заявлении, подписанный директором Департамента, Учреждения, направляется Заявителю по форме, указанной в заявлении.

3.4.5. Ответ на заявление, направленное в виде электронного обращения в раздел "Вопрос-ответ" [официального сайта](#) Департамента, Учреждения, размещается на сайте с соблюдением срока предоставления государственной услуги, указанного в п. 2.5.2 настоящего Регламента.

3.4.6. Результатом исполнения административной процедуры является предоставление Заявителю запрашиваемой информации либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.2. При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заинтересованных лиц.

4.3. Проверки проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

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

4.5. Должностные лица, служащие и работники, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения заявлений о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность должностных лиц, служащих и работников закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Информация об изменениях:

*Раздел 5 изменен с 17 сентября 2018 г. - Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 сентября 2018 г. N 8*

*См. предыдущую редакцию*

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, Учреждений, а также их должностных лиц, служащих и работников**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном

(внесудебном) порядке путем обращения в Департамент и (или) в администрацию Владимирской области.

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

- работников Учреждений - директору Учреждения;
- сотрудников Департамента - директору Департамента;
- директора Департамента и его заместителя - Губернатору Владимирской области.

Информация об изменениях:

*Пункт 5.3 изменен с 18 октября 2018 г. - Постановление Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 сентября 2018 г. N 8*

*См. предыдущую редакцию*

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

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

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

ж) отказ Департамента, Учреждения, их должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Владимирской области.

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной или услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пятым абзацем пункта 2.7](#) настоящего Административного регламента.

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

Жалоба должна содержать:

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

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента, Учреждения, их должностного лица либо государственного гражданского служащего;

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

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

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

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы Департамент, Учреждение 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.

5.10. Департамент, Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

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

Информация об изменениях:

*Пункт 5.12 изменен с 18 октября 2018 г. - [Постановление](#) Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 сентября 2018 г. N 8*

*См. предыдущую редакцию*

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

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

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Департамента, Учреждения и (или) Департамента, Учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется Департаментом, Учреждением посредством размещения информации на стендах в месте

предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на [Едином портале государственных и муниципальных услуг \(функций\)](#).

**Приложение N 1**  
к административному регламенту

**Сведения**

**о местах нахождения, номерах телефонов, адресах электронной почты департамента социальной защиты населения администрации области, подведомственных департаменту государственных учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения Владимирской области, предоставляющих государственную услугу**

Утратило силу с 12 июля 2019 г. - [Постановление](#) Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 июля 2019 г. N 11

Информация об изменениях:

[См. предыдущую редакцию](#)

Нумерация приложения изменена с 12 июля 2019 г. - [Постановление](#) Департамента социальной защиты населения администрации Владимирской области от 12 июля 2019 г. N 11

**Приложение**  
к административному регламенту

**Блок-схема**

**исполнения государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления социальных услуг гражданам государственными организациями социального обслуживания Владимирской области**

