

# ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПРИКАЗ

г. Вологда

От 20.08.2018 № 1139

О внесении изменений в отдельные приказы Департамента социальной защиты населения Вологодской области

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче по выдаче удостоверений (справок) гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 29 апреля 2016 года № 328, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений ветерана Великой Отечественной войны гражданам, которым указанные удостоверения в соответствии с федеральным законодательством выдаются органами государственной власти субъектов Российской Федерации (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 15 февраля 2017 года № 198, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

3. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 29 апреля 2016 года № 326, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

4. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 15 февраля 2017 года № 197, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

5. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь, другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, инвалидам вследствие Чернобыльской катастрофы, за исключением случаев, когда выдача удостоверений отнесена к компетенции федеральных органов исполнительной власти (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 29 апреля 2016 года № 330, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

6. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений инвалида о праве на льготы (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 2 марта 2017 года № 301, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

7. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений лицам, родившимся в период с 3 сентября 1927 года по 2 сентября 1945 года («дети войны») (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 17 мая 2017 года № 801, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

8. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверения многодетной семьи (приложение), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 9 декабря 2016 года № 1598, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих

Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

9. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 10 февраля 2017 года № 173, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

10. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий, за исключением случаев, когда выдача удостоверений отнесена к компетенции федеральных органов исполнительной власти (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 6 февраля 2017 года № 147, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

11. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, за исключением случаев, когда выдача удостоверений отнесена к компетенции федеральных органов исполнительной власти (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 29 апреля 2016 года № 329, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

12. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда Вологодской области» и выдаче удостоверения «Ветеран труда Вологодской области» (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 25 апреля 2017 года № 624, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

13. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по присвоению звания «Ветеран труда» и выдаче удостоверения «Ветеран

труда» (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 15 февраля 2017 года № 199, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

14. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений инвалида Отечественной войны (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 15 февраля 2017 года № 196, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

15. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений ветерана боевых действий, за исключением случаев, когда выдача удостоверений отнесена к компетенции федеральных органов исполнительной власти (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 17 мая 2017 года № 802, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему приказу.

16. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по награждению государственной наградой Вологодской области - медалью «Медаль материнства» и выдаче удостоверения к медали «Медаль материнства» (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 2 мая 2017 года № 691, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему приказу.

17. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по назначению и выплате ежемесячной доплаты к пенсии лицам, замещавшим должности глав администраций районов области, городов Вологды и Череповца (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26 апреля 2017 года № 627, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа власти области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных служащих» в новой редакции согласно приложению 3 к настоящему приказу.

18. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по оплате труда адвоката по оказанию квалифицированной юридической помощи несовершеннолетним, признанным потерпевшими в рамках уголовного

судопроизводства (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 18 июня 2015 года № 371, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа власти области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных служащих» в новой редакции согласно приложению 3 к настоящему приказу.

19. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по установлению (назначению) и выплате пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим государственные должности Вологодской области и должности государственной гражданской службы Вологодской области (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26 апреля 2017 года № 632, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа власти области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных служащих» в новой редакции согласно приложению 3 к настоящему приказу.

20. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по установлению и выплате доплаты к пенсии лицам, замещавшим должности руководителей и специалистов Вологодского обкома КПСС, Вологодского дома политического просвещения и Вологодского университета марксизма-ленинизма (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 26 апреля 2017 года № 628, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа власти области, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц либо государственных служащих» в новой редакции согласно приложению 3 к настоящему приказу.

21. Внести в административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению государственной социальной помощи в виде единовременной материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации (приложение 1), утвержденный приказом Департамента социальной защиты населения Вологодской области от 19 мая 2017 года № 821, изменение, изложив раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных служащих Департамента, казенного учреждения, сотрудников казенного учреждения» в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему приказу.

22. Управлению правового и организационного обеспечения, гражданской службы и кадров (Л.В. Ананьева) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Департамента социальной защиты населения области.

23. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня официального опубликования, за исключением пункта 22, который вступает в силу со дня подписания настоящего приказа.

Начальник департамента



Л.В. Каманина

Приложение 1  
к приказу Департамента  
социальной защиты населения  
Вологодской области  
от 22.08.2012 № 1139

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, казенного учреждения, МФЦ и их работников при предоставлении государственной услуги**

5.1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и их работников при предоставлении государственной услуги осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства области от 24 декабря 2012 года № 1539 «О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, руководителя, иных должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг» и настоящим административным регламентом.

Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) казенного учреждения, работников казенного учреждения при предоставлении государственной услуги осуществляются в соответствии с настоящим административным регламентом.

5.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, казенного учреждения, работников казенного учреждения, МФЦ и их работников, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть неправомерные решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) при предоставлении государственной услуги.

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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и 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, законами и иными нормативными правовыми актами области;
- е) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;
- ж) отказ Департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего Департамента, казенного учреждения, работника казенного учреждения, МФЦ, его работника 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 области.

5.4. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения:

- должностных лиц, государственных гражданских служащих Департамента - начальнику Департамента;
- начальника Департамента - в Правительство области;
- работников казенного учреждения - начальнику казенного учреждения;
- казенного учреждения, начальника казенного учреждения - начальнику Департамента;
- работника МФЦ - руководителю МФЦ;
- МФЦ, руководителя МФЦ - в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ).

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронном виде в Департамент, казенное учреждение, МФЦ либо учредителю МФЦ.

Жалоба подлежит регистрации в журнале учета жалоб не позднее рабочего дня, следующего за ее поступлением.

Жалоба может быть также направлена по почте. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта Департамента,

учредителя МФЦ, МФЦ, Единого портала, Регионального портала в сети «Интернет».

В случае если заявитель обращался с заявлением на предоставление государственной услуги в МФЦ, жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, казенного учреждения, работников казенного учреждения может быть подана через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и Департаментом, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

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

5.6. 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.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.6 настоящего административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо может быть направлен в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба должна содержать:

а) наименование Департамента (казенного учреждения, МФЦ), фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо государственного гражданского служащего Департамента, работника казенного учреждения, руководителя МФЦ и (или) работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного(ых) телефона(ов), 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, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, казенного учреждения, его работника, МФЦ и его работника;

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



5.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего запроса, а также на представление дополнительных материалов.

5.10. Жалоба рассматривается должностными лицами Департамента, (казенного учреждения, МФЦ, учредителя МФЦ), наделенными правовым актом полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб).

5.11. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, казенного учреждения, его работника, МФЦ и его работника 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.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, 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 области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. При удовлетворении жалобы Департамент (казенное учреждение, МФЦ, учредитель МФЦ) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

5.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Департамента (казенного учреждения, МФЦ, учредителя МФЦ), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

5.17. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

- а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственной услуги;
- б) наличие вступившего в силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- в) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.18. Случаи оставления жалобы без ответа:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

В указанных выше случаях заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес.».

Приложение 2  
к приказу Департамента  
социальной защиты населения  
Вологодской области  
от 20.08.2018 № 1139

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, казенного учреждения, его работников при предоставлении государственной услуги**

5.1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства области от 24 декабря 2012 года № 1539 «О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, руководителя, иных должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг» и настоящим административным регламентом.

Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) казенного учреждения, работников казенного учреждения при предоставлении государственной услуги осуществляются в соответствии с настоящим административным регламентом.

5.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, казенного учреждения, работников казенного учреждения, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть неправомерные решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) при предоставлении государственной услуги.

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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и 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, законами и иными нормативными правовыми актами области;
- е) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;
- ж) отказ Департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего Департамента, казенного учреждения, работника казенного учреждения 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 области.

5.4. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения:

- должностных лиц, государственных гражданских служащих Департамента - начальнику Департамента;
- начальника Департамента - в Правительство области;
- работников казенного учреждения - начальнику казенного учреждения;
- казенного учреждения, начальника казенного учреждения - начальнику Департамента.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронном виде в Департамент (казенное учреждение).

Жалоба подлежит регистрации в журнале учета жалоб не позднее рабочего дня, следующего за ее поступлением.

Жалоба может быть также направлена по почте. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта Департамента, Единого портала, Регионального портала в сети «Интернет».

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

5.6. 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.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.6 настоящего административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо может быть направлен в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба должна содержать:

а) наименование Департамента (казенного учреждения), фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо государственного гражданского служащего Департамента, работника казенного учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного(ых) телефона(ов), 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, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, казенного учреждения, его работника;

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

5.9. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего запроса, а также на представление дополнительных материалов.

5.10. Жалоба рассматривается должностными лицами Департамента, (казенного учреждения), наделенными правовым актом полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб).

5.11. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, казенного учреждения, его работника 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.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, 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 области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.13. При удовлетворении жалобы Департамент (казенное учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

5.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Департамента (казенного учреждения), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

5.17. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления государственной услуги;

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

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

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

5.18. Случаи оставления жалобы без ответа:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, 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.

В указанных выше случаях заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес.».

Приложение 3  
к приказу Департамента  
социальной защиты населения  
Вологодской области  
от 20.08.2018 № 1139

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений  
и действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц либо  
государственных гражданских служащих  
при предоставлении государственной услуги**

5.1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) Департамента, а также его должностных лиц либо государственных гражданских служащих при предоставлении государственных услуг осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства области от 24 декабря 2012 года № 1539 «О досудебном (внесудебном) обжаловании заявителем решений и действий (бездействия) органов исполнительной государственной власти области, предоставляющих государственные услуги, руководителей, иных должностных лиц либо государственных гражданских служащих, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников при предоставлении государственных услуг» и настоящим административным регламентом.

5.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Обжалование заявителями решений, действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на обжалование указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

5.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней, а также на представление дополнительных материалов.

5.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения (действия, бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления государственной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;



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

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

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) 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 области.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, официального интернет-сайта Правительства области, Единого портала либо Регионального портала, официального сайта Департамента, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в письменной форме или в электронном виде, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.6. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения:

должностных лиц, государственных гражданских служащих руководителю Департамента.

руководителя Департамента, Департамента - Правительству области.

5.7. Жалоба должна содержать:

а) наименование Департамента, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Департамента либо государственного гражданского служащего Департамента, 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, его должностного лица либо государственного гражданского служащего при предоставлении государственной услуги;

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

5.8. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, должностного лица Департамента либо государственного гражданского служащего Департамента 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.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.10. При удовлетворении жалобы Департамент принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

5.11. Случаи оставления жалобы без ответа:

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.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации жалобы направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.»