



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 13.01.2020 № 2

Великий Новгород

**Об утверждении административного регламента государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по предоставлению государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области

**ПО С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по предоставлению государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области.

2. Разместить постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

Министр **А. В. Тимофеева**



УТВЕРЖДЕН

постановлением министерства труда  
и социальной защиты населения  
Новгородской области  
от 13.01.2020 № 2

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**государственного областного казенного учреждения «Центр по**  
**организации социального обслуживания и предоставления социальных**  
**выплат» по предоставлению государственной услуги по признанию**  
**граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составлении**  
**индивидуальной программы предоставления социальных услуг на**  
**территории Новгородской области**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» (далее - учреждение) по предоставлению государственной услуги по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области (далее - государственная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) учреждения, порядок его взаимодействия с физическими или юридическими лицами, иными органами государственной власти и местного самоуправления, а также учреждениями и организациями при осуществлении полномочий по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области и порядок взаимодействия между участниками правоотношений, возникающих при предоставлении государственной услуги (далее - Административный регламент).

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане, проживающие на территории Новгородской области.

Заявление на предоставление государственной услуги может быть подано в письменной или электронной формах.

1.2.2. Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться,

обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию;

8) утрата места жительства вследствие катастроф, пожаров, стихийных бедствий;

9) психологические травмы, полученные вследствие катастроф, пожаров, стихийных бедствий;

10) наличие в семьях с детьми дохода ниже полуторной величины прожиточного минимума, установленной по основным социально-демографическим группам населения в Новгородской области;

11) нахождение на диспансерном учете в медицинской организации в связи с лечением от наркомании при условии, что больной не уклоняется от лечения и реабилитации;

12) наличие обстоятельств, послуживших основанием для ограничения родительских прав.

1.2.3. От имени заявителей в целях получения государственной услуги могут выступать его законные представители либо в его интересах иные граждане, государственные органы, органы местного самоуправления, общественные объединения.

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

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее - министерство) «Интерактивный портал социальной защиты населения Новгородской области»: <http://social.novreg.ru> (далее - официальный сайт министерства, портал министерства), в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - федеральный портал), региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <https://uslugi2.novreg.ru/#/> (далее - региональный портал);

на информационных стендах в помещениях министерства, учреждения;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение.

1.3.2. На официальном сайте министерства размещается следующая информация:

структура учреждения;

места нахождения, графики (режимы) работы структурных подразделений учреждения, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

На федеральном портале, региональном портале размещается следующая информация:

места нахождения, графики (режим) работы структурных подразделений учреждения, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания возврата документов, представленных для предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия структурного подразделения учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;  
форма и образец заполнения заявления.

1.3.3. На информационных стендах в помещениях учреждения размещается следующая информация:

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты учреждения, его структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерам телефонов структурных подразделений учреждения, принимающего документы на предоставление государственной услуги;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3) времени приема и выдачи документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов). Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем отрывном талоне заявления;

6) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.5. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.6. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по

почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии заявителя.

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты структурного подразделения учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста уполномоченного органа, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста учреждения или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.8. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.9. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

- 1) публикации информационных материалов в СМИ, в сети Интернет;
- 2) оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.3.10. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются бесплатно в соответствии с режимом работы учреждения, министерства.

## **2. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

2.1.1. Государственная услуга по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области.

### **2.2. Наименование уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу**

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет государственное областное казенное учреждение «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат».

2.2.2. Учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденный нормативным правовым актом Новгородской области.

## **2.3. Описание результата предоставления государственной услуги:**

### **2.3.1. Конечными результатами государственной услуги являются:**

- 1) признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области;
- 2) отказ в признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

## **2.4. Срок предоставления государственной услуги**

2.4.1. Решение о признании (об отказе в признании) гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании и составлении индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области принимается в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления о предоставлении социальных услуг на основании документов и сведений, подтверждающих наличие (отсутствие) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, предусмотренных пунктом 2.6 Административного регламента.

2.4.2. Информирование заявителя осуществляется в срок не позднее пяти рабочих дней с даты принятия решения о признании (об отказе в признании) гражданина нуждающимся в социальном обслуживании осуществляет в письменной или электронной форме

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на федеральном портале, региональном портале, портале министерства и в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на федеральном портале, региональном портале, портале министерства в соответствующих разделах.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме**

2.6.1. Для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области заявитель представляет в учреждение по месту жительства следующие документы:

1) заявление о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 марта 2014 года №159н (при подаче заявления в интересах гражданина представителями государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в заявлении указываются их наименование и адрес нахождения);

2) документы, удостоверяющие личность и полномочия законного представителя, в случае подачи заявления законным представителем;

3) копии документа, удостоверяющего личность представителя (в случае подачи заявления через представителя);

4) согласие на обработку персональных данных по форме согласно приложению 1 к Порядку признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области, утвержденному приказом министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 08.05.2019 № 277;

5) документы, подтверждающие наличие указанных в заявлении обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

Наличие обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина, подтверждается следующими документами (сведениями):

а) Полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности:

- справкой медико-социальной экспертной комиссии об установлении инвалидности (для граждан, признанных инвалидами);

- заключением психолого-медико-педагогической комиссии или справкой врачебной комиссии организации здравоохранения о состоянии здоровья с указанием ограничения жизнедеятельности (для детей с ограниченными возможностями здоровья);

- заключением врачебной комиссии с участием врача-психиатра, содержащим сведения о наличии у ребенка психического расстройства, лишаящего его возможности находиться в неспециализированном учреждении для социального обеспечения (для детей, имеющих психическое расстройство);

- заключением врачебной комиссии с участием врача-психиатра, содержащим сведения о наличии у гражданина психического расстройства, лишаящего его возможности находиться в неспециализированном учреждении для социального обеспечения (для гражданина, имеющего психическое расстройство);



- медицинской картой, выданной организацией здравоохранения, о необходимости получения социальных услуг (в случае, когда гражданин в заявлении указывает необходимость предоставления услуг в стационарной форме социального обслуживания);

- актом обследования условий жизнедеятельности гражданина и бланком функциональной диагностики по форме, установленной приложениями №№ 1,2 к Порядку проведения оценки степени утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности у граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании, на территории Новгородской области, являющемуся приложением № 1 к Порядку предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг на территории Новгородской области, утвержденному постановлением Правительства Новгородской области от 05.12.2014 №596 (для совершеннолетних граждан).

Лица, освободившиеся из мест лишения свободы, дополнительно предоставляют:

- справку об освобождении из мест лишения свободы;

- справку об освобождении из исправительного учреждения с отметкой об установлении административного надзора (в случае, если установлен административный надзор);

- предписание, выданное администрацией исправительного учреждения о выезде к избранному месту жительства или пребывания с указанием срока прибытия (при наличии);

- документ из органа внутренних дел о постановке гражданина на учет для осуществления административного надзора (в случае, если установлен административный надзор).

б) Наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе:

- справкой медико-социальной экспертной комиссии об установлении инвалидности;

- свидетельством о рождении ребенка (для родителей (законных представителей), сопровождающих детей-инвалидов в возрасте от 3 до 10 лет и детей-инвалидов в возрасте от 10 до 18 лет, нуждающихся в постоянном уходе);

- индивидуальной программой реабилитации со 2 или 3 степенью ограничения основных категорий жизнедеятельности (для родителей (законных представителей), сопровождающих детей-инвалидов в возрасте от 10 до 18 лет, нуждающихся в постоянном уходе);

- документом, подтверждающим полномочия законного представителя (для законных представителей, сопровождающих детей-инвалидов в возрасте от 3 до 10 лет и детей-инвалидов в возрасте от 10 до 18 лет, нуждающихся в постоянном уходе).

в) Наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации:

- характеристикой образовательной организации или рекомендацией психолога по результатам диагностики;

- информацией органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, органов и организаций социальной защиты населения, образования, здравоохранения, службы занятости, внутренних дел).

г) Отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними:

- информацией органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, органов и организаций социальной защиты населения, образования, здравоохранения, службы занятости, внутренних дел).

- актом обследования жизнедеятельности несовершеннолетнего по форме согласно приложению 2 к Порядку признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области, утвержденному приказом министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 08.05.2019 № 277 (в случае отсутствия возможности обеспечения ухода за инвалидом).

д) Наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье:

- информацией органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, органов и организаций социальной защиты населения, образования, здравоохранения, службы занятости, внутренних дел);

- рекомендациями психолога по результатам диагностики.

е) Отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей:

- документом, удостоверяющим личность гражданина (при наличии);

- информацией органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних (комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, органов и организаций социальной защиты населения, образования, здравоохранения, службы занятости, внутренних дел).

Лица, освободившиеся из мест лишения свободы, дополнительно предоставляют:

- справку об освобождении из мест лишения свободы;
- справку об освобождении из исправительного учреждения с отметкой об установлении административного надзора (в случае, если установлен административный надзор);

- предписание, выданное администрацией исправительного учреждения о выезде к избранному месту жительства или пребывания с указанием срока прибытия (при наличии).

ж) Отсутствие работы и средств к существованию:

- трудовой книжкой (при наличии).

з) Утрата места жительства вследствие катастроф, пожаров, стихийных бедствий:

- справкой, указанной в подпункте 2.7.1. Административного регламента.

и) Психологические травмы, полученные вследствие катастроф, пожаров, стихийных бедствий:

- рекомендацией психолога по результатам диагностики и справкой управления надзорной деятельности МЧС России по Новгородской области.

к) Наличие в семье с детьми дохода ниже полуторной величины прожиточного минимума, установленной по основным социально-демографическим группам населения Новгородской области:

документ в соответствии с подпунктом 2.7.1. Административного регламента.

л) нахождение на диспансерном учете в медицинской организации в связи с лечением от наркомании при условии, что больной не уклоняется от лечения и реабилитации:

- справкой (заключением) медицинской организации Новгородской области о том, что гражданин находится на диспансерном учете в связи с прохождением лечения от наркомании и нуждается в услугах по комплексной реабилитации и ресоциализации, выданной не ранее, чем за месяц до даты подачи заявления, с приложением заключения врача психиатра-нарколога.

м) наличие обстоятельств, послуживших основанием для ограничения родительских прав:

- копией решения суда об ограничении в родительских правах.

В случае обращения заявителя непосредственно днем обращения считается день регистрации специалистом структурного подразделения учреждения заявления со всеми необходимыми документами.

2.6.2. Направление заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с использованием услуг почтовой связи осуществляется способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления.

При этом верность документов должна быть удостоверена в установленном законом порядке (документы должны быть заверены нотариально), подлинники документов не направляются.

2.6.3. Для получения государственной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление и документы, указанные в подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, через федеральный портал, региональный портал, портал министерства путем заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и обеспечивает идентификацию заявителя.

На федеральном портале, региональном портале, портале министерства применяется автоматическая идентификация (нумерация) обращений, используется подсистема «Личный кабинет» для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде.

2.6.4. Ответственность за достоверность и полноту представляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

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

2.7.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе представить:

- справка о не нахождении на учете, выданная центром занятости населения по месту жительства;

- документ, выданный учреждением, уполномоченным осуществлять переданные отдельные государственные полномочия, подтверждающим статус малоимущей семьи с указанием периода, на который семья признана малоимущей.

Указанные выше документы заявитель вправе представить по своей инициативе.

В случае если гражданин не представил данные документы самостоятельно, они запрашиваются учреждением путем направления межведомственного запроса в уполномоченные органы и организации.

## **2.8. Указание на запрет требовать от заявителя**

2.8.1. Специалисты учреждения не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе 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 предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) специалиста учреждения при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

## **2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

## **2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги**

2.10.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.10.2. Основаниями для отказа в признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании являются:

- отсутствие у гражданина обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности;
- представление документов и сведений с истекшим сроком действия,

наличие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и исправлений, не заверенных в установленном порядке;

- предоставление неполного перечня документов, предусмотренных пунктом 2.6 Административного регламента.

2.10.3. Заявители имеют право повторно обратиться в учреждение за получением государственной услуги после устранения предусмотренных подпунктом 2.10.2 Административного регламента оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

### **2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

Необходимые и обязательные услуги для предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

### **2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

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

### **2.14. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги**

Регистрация заявления осуществляется в день обращения заявителя за предоставлением государственной услуги, в том числе в электронной форме.

Заявление и документы регистрируются специалистом учреждения, ответственным за прием документов, подготовку проектов решений о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги. Срок регистрации документов не должен превышать 30 минут.

Регистрация заявления, направленного в форме электронного документа с использованием федерального портала, регионального портала или портала министерства, осуществляется в день их поступления в учреждение либо на следующий день в случае поступления заявления по окончании рабочего времени учреждения. В случае поступления заявления в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день учреждения, следующий за выходным или нерабочим

праздничным днем.

**2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги**

2.15.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

2.15.2. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.15.3. Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

2.15.4. Требования к размещению мест ожидания:

1) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

2) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.15.5. Требования к оформлению входа в здание:

1) здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

2) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы учреждения;

3) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

4) информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

5) фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

6) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10 процентов мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей к которым является бесплатным.

2.15.6. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: места оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

2.15.7. Требования к местам приема заявителей:

1) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги; времени перерыва на обед;

2) рабочее место должностного лица должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

3) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.15.8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.15.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг устанавливаются регламентами работы организаций.

2.15.10. В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и мобильных групп населения. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации; надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируются знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождению.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.



**2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами учреждения при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

2.16.1. Показатели доступности государственной услуги:

- 1) транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;
- 2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
- 3) обеспечение предоставления государственной услуги с использованием федерального портала, регионального портала;
- 4) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на портале министерства.

2.16.2. Показатели качества государственной услуги:

- 1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;
- 2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;
- 3) отсутствие обоснованных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги;
- 4) сокращение количества обращений и продолжительности сроков взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.16.3. Количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность:

- 1) количество взаимодействий со специалистами структурных подразделений учреждения при предоставлении государственной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в структурное подразделение учреждения по месту жительства за получением консультации (максимальное время консультирования - 10 минут), представление заявителем в структурное подразделение учреждения по месту жительства заявления и необходимых документов (максимальное время приема документов - 15 минут) и обращение заявителя за результатом предоставления государственной услуги;
- 2) если заявителя не удовлетворяет работа специалиста структурного подразделения учреждения по вопросу консультирования либо приема документов, он может обратиться к директору учреждения.

2.16.4. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги, а также предоставление бланков (форм) заявлений, при наличии технической возможности с использованием регионального портала, портала министерства, федерального портала.

Заявителям обеспечивается возможность оценки качества предоставляемой услуги на портале министерства.

Запись на предварительный прием в учреждение для подачи заявления на предоставления государственной услуги может быть осуществлена посредством телефонной связи.

## **2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

Для получения государственной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление и документы в форме электронных документов, в том числе с использованием федерального портала, регионального портала или портала министерства, путем заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и обеспечивает идентификацию заявителя.

При подаче электронного заявления может быть использована простая электронная подпись, предусмотренная Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Идентификатором простой электронной подписи является страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) заявителя в системе обязательного пенсионного страхования.

## **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. Исчерпывающий перечень административных процедур**

3.1.1. Организация предоставления государственной услуги учреждением включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления о предоставлении социальных услуг или обращения государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и документов, необходимых для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;

2) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги

3) установление наличия (отсутствия) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина;

4) принятие решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в признании нуждающимся в социальном обслуживании

5) составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области

6) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.1.2. Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме

Государственная услуга при ее предоставлении в электронной форме включает в себя административную процедуру, указанную в пункте 1 подпункта 3.1.1 настоящего Административного регламента.

Порядок выполнения административной процедуры в электронном виде изложен в подпункте 3.2.3 настоящего Административного регламента.

### **3.2. Прием заявления о предоставлении социальных услуг или обращения государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений и документов, необходимых для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании**

3.2.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при обращении граждан на личном приеме является обращение заявителя, его представителя или обращения государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений в учреждение с заявлением и документами, указанными в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

Специалист учреждения проверяет правильность составления документов, непротиворечивость содержащихся в них сведений и полноту представленного заявителем или его представителем комплекта документов.

Специалист учреждения изучает каждый представленный документ по отдельности, а затем сравнивает сведения, содержащиеся в представленных документах.

При представлении заявления и полного комплекта документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, специалист учреждения выполняет копирование подлинников документов,

представленных заявителем или его представителем, за исключением документов, которые предназначены для однократного предъявления. Копии документов специалист заверяет штампом «копия верна» и подписью с расшифровкой и возвращает заявителю или его представителю подлинники документов, с которых сняты копии.

Специалист учреждения вносит информацию о заявителе в программный комплекс «Катарсис: соцзащита», устно информирует заявителя или его представителя о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги и выдает расписку-уведомление о получении документов при его личном обращении.

Срок выполнения административной процедуры по приему заявления, документов, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, на личном приеме составляет не более 30 минут.

3.2.2. Прием, обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения почтовым отправлением.

Основанием для начала предоставления административной процедуры по приему, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения почтовым отправлением является предоставление в адрес учреждения заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, путем почтового отправления. При этом копии тех документов, которые не требуются в оригинале, должны быть заверены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Подлинность подписи заявителя на заявлении и верность копий документов должны быть удостоверены нотариально.

Специалист учреждения проверяет правильность составления заявления и документов, непротиворечивость содержащихся в них сведений и полноту представленного комплекта документов.

Специалист учреждения изучает каждый представленный документ по отдельности, а затем сравнивает сведения, содержащиеся в представленных документах, и вносит информацию о заявителе в программный комплекс «Катарсис: соцзащита».

Срок выполнения административной процедуры по приему, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, полученных путем почтового отправления, составляет не более 30 минут.

3.2.3. Прием, обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения в электронной форме.

Основанием для начала административной процедуры по приему, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения в электронной форме является обращение заявителя в учреждение с

заявлением и представлением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, с использованием регионального и федерального порталов.

Заявление и пакет документов, направленные заявителем в форме электронных документов с использованием регионального и федерального порталов, поступают в учреждение через информационную систему межведомственного взаимодействия «SMART ROUTE» или программный комплекс «Катарсис: соцзащита», используемый учреждением.

Специалист учреждения, принимающий заявление и документы через информационную систему, заходит в информационную систему путем авторизации с помощью логина и пароля или сертификата электронной цифровой подписи и открывает электронное обращение:

1) проверяет правильность заполнения электронного заявления, а также полноту указанных сведений;

2) проводит первичную проверку представленных электронных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требований, а именно:

а) наличия документов, необходимых для предоставления услуги;

б) актуальности представленных документов в соответствии с требованиями к срокам их действия;

3) заполняет вкладыш в личное дело на предоставление государственной услуги, содержащий сведения о поступлении заявления и документов в электронном виде, и также приобщает его к личному делу заявителя согласно приложению №2 к настоящему Административному регламенту.

Оригиналы документов, предусмотренные действующим законодательством необходимые для формирования дела, представляются заявителем лично, после чего специалист назначает заявителю дату и время приема;

4) вносит в журнал регистрации обращений граждан за государственной услугой в электронном виде с использованием регионального и федерального порталов, портала министерства запись о приеме электронного заявления и документов;

5) направляет заявителю уведомление о статусе, присвоенном заявке, путем заполнения в информационной системе интерактивных полей.

Регистрация заявления, поступившего в форме электронного документа, осуществляется в день его поступления в учреждение либо на следующий день в случае его поступления по окончании рабочего времени учреждения. В случае поступления заявления в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день учреждения, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

3.2.4. Критерием принятия решения является обращение заявителя или его представителя в учреждение с заявлением и документами, указанными в пункте 2.6 настоящего Административного регламента с целью получения государственной услуги.

3.2.5. Способом фиксации данной административной процедуры является внесение информации о заявителе в программный комплекс «Катарсис: соцзащита».

### **3.3. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является непредставление заявителем по собственной инициативе и отсутствие документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций.

3.3.2. В течение 1 календарного дня, следующего за днем регистрации поступившего заявления, специалист осуществляет подготовку и направление запроса в органы и организации, в распоряжении которых находятся документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги.

3.3.3. Межведомственный запрос о представлении документов и сведений для предоставления государственной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия формируется в соответствии с требованиями статьи 7.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.3.4. Критерием принятия решения является непредставление заявителем по собственной инициативе и отсутствие документов, указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента.

3.3.5. Результатом административной процедуры является получение запрашиваемых документов и сведений либо отказ в их предоставлении.

3.3.6. Способом фиксации результата административной процедуры является факт получения документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги либо письменный отказ в их предоставлении.

### **3.4. Установление наличия (отсутствия) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является подача заявления и получение документов и сведений, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.4.2. Специалист структурного подразделения учреждения на основании документов устанавливает наличие (отсутствие) обстоятельств,

которые ухудшают или могут ухудшить обстоятельства жизнедеятельности. При необходимости направляет запрос в комплексный центр социального обслуживания населения по месту жительства гражданина, обратившегося с заявлением, о необходимости составить акт обследования.

Акт обследования составляется комиссией, образованной из специалистов комплексного центра социального обслуживания населения по месту жительства гражданина, обратившегося с заявлением, в срок не позднее 3 рабочих дней со дня поступления запроса и направляется в учреждение.

3.4.3. Специалист структурного подразделения учреждения формирует личное дело получателя, в состав которого входит комплект документов, представленный заявителем.

3.4.4. Срок выполнения данной административной процедуры составляет 30 минут на один комплект документов, в случае предусмотренном подпунктом 3.4.2 Административного регламента 30 минут с момента получения акта обследования.

3.4.5. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) обстоятельств, предусмотренных подпунктом 1.2.2. Административного регламента.

3.4.6. Результатом административной процедуры является установление наличия (отсутствия) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить обстоятельства жизнедеятельности.

3.4.7. Способом фиксации результата административной процедуры является формирование личного дела заявителя

### **3.5. Принятие решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в признании нуждающимся в социальном обслуживании**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является установление наличия (отсутствия) обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить обстоятельства жизнедеятельности.

3.5.2. Решение принимается в течение 5 рабочих дней с даты регистрации заявления в учреждении.

Критерием принятия решения является наличие всех необходимых документов, предусмотренных подпунктом 2.6.1. Административного регламента.

3.5.3. При наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина и документов, указанных в пунктах 2.6 и 2.7 Административного регламента, учреждение выносит решение о предоставлении государственной услуги по форме, согласно приложению №2 к Порядку признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области,

утвержденному приказом министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 08.05.2019 № 277, и уведомляет заявителя в срок не позднее пяти рабочих дней с даты принятия такого решения письменной или электронной форме.

3.5.4. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с подпунктом 2.10.2 Административного регламента учреждение выносит решение об отказе в предоставлении государственной услуги и направляет заявителю письменное уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги по форме, согласно приложению №3 к Порядку признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области, утвержденному приказом министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 08.05.2019 № 277, в срок не позднее пяти рабочих дней с даты принятия такого решения письменной или электронной форме.

3.5.5. Способы фиксации результата административной процедуры являются:

решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, подписанное директором учреждения;

решение об отказе в признании гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании, подписанное директором учреждения.

### **3.6. Составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Новгородской области**

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании и принятия решения о предоставлении государственной услуги.

3.6.2. Гражданину, признанному нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из его потребности в социальных услугах, учреждением составляется индивидуальная программа предоставления социальных услуг по форме, утвержденной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 10.11.2014 № 874н (далее индивидуальная программа).

В индивидуальной программе указываются формы социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, включенных в реестр поставщиков, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Определение индивидуальной потребности гражданина в социальных услугах и социальном сопровождении осуществляется специалистами учреждения на основании оценки условий жизнедеятельности гражданина, а



также обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, исходя из представленных документов и сведений

3.6.3. Индивидуальная программа составляется в срок, не превышающий десяти рабочих дней со дня подачи заявления.

3.6.4. Критерием принятия решения о составлении индивидуальной программы является решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в стационарной форме, в полустационарной форме или в форме социального обслуживания на дому.

3.6.5. Способом фиксации результата административной процедуры является составление индивидуальной программы и выдача ее гражданину.

### **3.7. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

В случае выявления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, допущенных по вине работника учреждения, опечатки и ошибки подлежат незамедлительному исправлению.

## **4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги**

### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и специалистами учреждения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений специалистами структурных подразделений и исполнением Административного регламента осуществляется директором учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется путем проведения директором учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами структурных подразделений положений Административного регламента.

4.1.3. Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением настоящего Административного регламента устанавливается директором

учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

4.2.1. Контроль за деятельностью по предоставлению государственной услуги осуществляет министерство путем проведения плановых (внеплановых) выездных проверок должностными лицами, уполномоченными на проведение проверок. Перечень должностных лиц министерства, осуществляющих контроль за обеспечением государственных гарантий, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных проверок устанавливаются приказами министерства.

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по факту обращения получателя государственной услуги на основании приказа министру труда и социальной защиты населения Новгородской области, плановые проверки - в соответствии с утвержденными графиками проведения проверок.

4.2.3. Результаты проверок оформляются актами, в которых указываются выявленные нарушения и замечания, предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

Результаты плановых (внеплановых) выездных проверок подлежат анализу в целях выявления причин нарушений и принятия мер по их устранению и недопущению.

4.2.4. Проведение плановых проверок учреждения министерством должно осуществляться не чаще одного раза в три года.

#### **4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц и специалистов учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

4.3.1. Специалисты структурных подразделений, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом.

4.3.2. Лица, виновные в нарушении законодательства о дополнительных мерах социальной поддержки в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями путем направления в министерство:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

сообщений о нарушении законодательства, настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, сведений о недостатках в работе лиц, оказывающих предоставление государственной услуги;

жалоб по фактам нарушения прав, свобод или законных интересов заявителей.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и специалистов**

**5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное обжалование решений и (или) действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)**

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены специалистами учреждения, (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

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

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги:

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов учреждения подается директору областного учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора учреждения подается министру труда и социальной защиты населения Новгородской области.

**5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Учреждение обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его специалистов посредством размещения информации на стендах учреждения, на региональном и федеральном портале, на портале министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченных органов, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

#### **5.4. Перечень нормативный правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, его должностных лиц**

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) учреждения, его должностных лиц, осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановление Новгородской областной Думы от 24.10.2012 № 322-5 ОД «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на федеральном портале и региональном портале.

---