



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 20 мая 2019 года № 85-н

г. Южно-Сахалинск

Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания населения»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания населения» (прилагается).

2. Опубликовать настоящий приказ в газете «Губернские ведомости», на «Официальном интернет-портале правовой информации» и разместить на официальном сайте министерства социальной защиты Сахалинской области (<http://msz.admsakhalin.ru>).

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Министр



Е.Н.Касьянова

УТВЕРЖДЕН

приказом министерства социальной защиты
Сахалинской области
от 20 мая 2019 года № 85-н

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**по предоставлению государственной услуги «Оценка
качества оказания общественно полезных услуг в
сфере социального обслуживания граждан»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент (далее – Регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий по предоставлению государственной услуги «Оценка качества оказания общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания» министерством социальной защиты Сахалинской области (далее – Министерство).

1.2. Круг заявителей

Право на получение государственной услуги имеют социально ориентированные некоммерческие организации, зарегистрированные в реестре поставщиков социальных услуг Сахалинской области (далее – заявители), которые предоставляют общественно полезную услугу (общественно полезные услуги) из Перечня общественно полезных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Место нахождения Министерства: 693020, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Карла Маркса, 24.

График работы Министерства: понедельник - четверг с 9.00 до 17.15, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Информацию о месте нахождения Министерства можно получить:

- на официальном интернет-сайте Министерства;
- непосредственно в Министерстве;
- с использованием средств телефонной связи;
- при письменном обращении;
- в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области» - далее - портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

1.3.2. Справочные телефоны Министерства: 8(4242) 670-883, 8(4242) 670-884, 8(4242) 670-885, факс 8(4242) 670-956.

1.3.3. Адрес официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <http://msz.admsakhalin.ru>.

Адрес электронной почты Министерства: dp_soc@adm.sakhalin.ru.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области: <http://rgu.admsakhalin.ru>.

Адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги сообщается заявителям:

- при личном приеме;
- по телефону;
- по почте, в том числе электронной почте;
- на информационном стенде, расположенном в здании Министерства;
- посредством размещения сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет;
- посредством размещения сведений на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области;
- посредством размещения сведений на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги сообщаются заявителям:

- при личном приеме;
- по телефону;
- по почте, в том числе электронной почте.

1.3.5. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

1.3.6. Устное информирование осуществляется специалистами Министерства при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалисты Министерства, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Устное информирование каждого заявителя осуществляется в течение времени, необходимого для его информирования.

1.3.7. При ответах на телефонные звонки специалисты Министерства подробно, в корректной форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который обратились заявители, фамилии, имени, отчества и должности специалиста Министерства, принявшего телефонный звонок.

При устном обращении заявителей (по телефону) специалисты Министерства дают ответы самостоятельно. Если специалист Министерства, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то заявитель должен быть направлен к другому специалисту или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо специалист может предложить заявителю обратиться письменно.

1.3.8. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу).

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, инициалов, номера телефона специалиста Министерства.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.9. Порядок размещения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Информационный стенд Министерства содержит следующую информацию:

- о месте нахождения и графике работы Министерства, а также способах получения указанной информации;
- о справочных телефонах Министерства, его структурных подразделений, непосредственно предоставляющих государственную услугу;
- об адресе официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и адресе его электронной почты;
- об адресах портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- о порядке получения информации по предоставлению государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- образцы заполнения запросов и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Официальный сайт Министерства содержит следующую информацию:

- о месте нахождения и графике работы Министерства, а также способах получения указанной информации;
- о справочных телефонах Министерства, его структурных подразделений, непосредственно предоставляющих государственную услугу;
- об адресе электронной почты Министерства;
- об адресах портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- о порядке получения информации по предоставлению государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг

(функций) Сахалинской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

На портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результат предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

5) размер государственной пошлины, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги;

6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в реестре государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

Справочная информация размещена на официальном сайте Министерства, на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Министерство обеспечивает актуальность справочной информации на указанных Интернет-ресурсах.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Оценка качества оказания общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания населения (далее - государственная услуга).

2.2. Наименование органа исполнительной власти Сахалинской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственную услугу предоставляет Министерство.

2.2.2. В предоставлении государственной услуги участвуют: Управление Федеральной налоговой службы России по Сахалинской области, Сахалинское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации, Государственное учреждение – Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Сахалинской области, Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Сахалинской области.

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

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является выдача заключения о соответствии качества оказываемой организацией общественно полезных услуг установленным критериям (далее - Заключение) либо решение об отказе в выдаче Заключения.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 38 календарных дней со дня приема заявления и прилагаемых к нему документов и регистрации заявления.

2.4.2. Срок принятия решения о выдаче Заключения либо решения об отказе в выдаче Заключения составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

2.4.3. Срок подготовки и подписания Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения составляет не более 5 календарных дней со дня принятия решения.

2.4.4. Направление (вручения) заявителю документов, содержащих информацию принятом решении, осуществляется в течение 3 рабочих дней со

дня подписания Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст. 4179; «Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 145; «Российская газета», № 14, 24.01.1996);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания» («Собрание законодательства РФ», 07.11.2016, № 45 (часть II), ст. 6261; «Российская газета», № 251, 07.11.2016);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.01.2017 № 89 «О реестре некоммерческих организаций – исполнителей общественно полезных услуг» («Собрание законодательства РФ», 06.02.2017, № 6, ст. 937);

- постановлением Правительства Сахалинской области от 21.06.2011 № 233 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг» («Губернские ведомости», № 114(3801), 25.06.2011);

- Постановлением Правительства Сахалинской области от 01.12.2017 № 559 «Об утверждении Положения о министерстве социальной защиты Сахалинской области» («Губернские ведомости», № 227 (5355), 13.12.2017).

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте Министерства, на портале государственных и муниципальных услуг

(функций) Сахалинской области и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Министерство обеспечивает актуальность Перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на официальном сайте Министерства, на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.6.1. Для получения государственной услуги заявитель предоставляет в министерство заявление о выдаче Заключения по форме согласно приложению № 1 к Регламенту.

2.6.2. К заявлению могут прилагаться документы, обосновывающие соответствие оказываемых организацией услуг Критериям качества (справки, характеристики, экспертные заключения, заключения общественных советов при заинтересованных органах и другие).

Заявление и документы могут быть направлены в Министерство почтовым отправлением с описью вложения, представлены непосредственно, направлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая на портал государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (при наличии технической возможности).

2.6.3. Заявитель вправе представить по собственной инициативе

следующие документы (сведения), подлежащие получению в рамках межведомственного информационного взаимодействия:

- документы из Управления Федеральной налоговой службы России по Сахалинской области, Государственного учреждения – Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Сахалинской области, Сахалинского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации, подтверждающие отсутствие задолженностей по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам, выданные не ранее чем за 30 календарных дней до дня подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

- сведения о юридическом лице (выписка) из Единого государственного реестра юридических лиц или индивидуальных предпринимателей, по состоянию не ранее чем за 30 календарных дней до дня подачи заявления;

- сведения из Единой информационной системы в сфере закупок об отсутствии заявителя в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в течение 2 лет, предшествующих дате подачи заявления о предоставлении государственной услуги.

2.6.4. Непредставление заявителем документов, которые он вправе представить по собственной инициативе (пункты 2.6.2 и 2.6.3 настоящего подраздела Регламента), не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

2.6.5. Министерство не вправе требовать от заявителя:

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

- представление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Министерства, государственного служащего, работника многофункционального центра, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Министерства, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению государственных или

муниципальных услуг, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.6.6. В случае предоставления услуги в электронной форме с использованием портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области не допускается:

- отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области или Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

- требовать при осуществлении записи на прием в Министерство от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

- требовать от заявителя представления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги.

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

2.8.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.8.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги министерством являются:

а) несоответствие общественно полезной услуги (общественно полезных услуг) требованиям к ее содержанию (объем, сроки, качество предоставления), установленным Порядками предоставления социальных услуг;

б) отсутствие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (в том числе работников организации и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), недостаточность количества лиц, у которых есть необходимая квалификация (в соответствии с нормативами штатной численности);

в) наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения, жалоб на действия (бездействие) и (или) решения организации, связанных с оказанием ею общественно полезных услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными государственными органами в соответствии с их компетенцией;

г) несоответствие уровня открытости и доступности информации об организации требованиям, установленным статьей 13 Федерального закона от 28.12.2018 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

д) наличие в течение 2 лет, предшествующих выдаче заключения, информации об организации в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;

е) наличие задолженностей по налогам и сборам, иным предусмотренным законодательством Российской Федерации обязательным платежам;

ж) представление документов, содержащих недостоверные сведения, либо документов, оформленных в ненадлежащем порядке.

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

Предоставление государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется в день его поступления в Министерство.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Министерства.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оборудованы автоматической пожарной сигнализацией и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12.2. Зал ожидания и места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями, а также столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей.

Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.12.3. Здание, в котором расположено Министерство, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей, информационной табличкой (вывеской) с наименованием и сведениями о его местонахождении.

На территории, прилегающей к месту нахождения Министерства, должны оборудоваться в установленном порядке места для парковки автотранспортных средств.

2.12.4. Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами (стойками) для заполнения документов, а также бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

2.12.5. Прием заявителей осуществляется в кабинетах, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени и отчества специалиста Министерства, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Рабочие места специалистов Министерства, предоставляющих государственную услугу, оборудуются столами, стульями, компьютерами и

оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме предоставлять услугу.

2.12.6. Информационный стенд Министерства должен содержать информацию, указанную в пункте 1.3.9 подраздела 1.3 раздела 1 Регламента.

2.12.7. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны удовлетворять требованиям об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к предоставляемым в них услугам в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.8. В целях обеспечения доступности государственной услуги для инвалидов должны быть обеспечены:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги (при наличии документов, подтверждающих их специальное обучение и выдаваемых по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения);

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.13.1. Результат предоставления государственной услуги измеряется показателями качества и доступности.

2.13.2. Показатели качества предоставления государственной услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги;

- количество жалоб на качество предоставления услуги от общего числа заявителей.

2.13.3. Показатели доступности предоставления государственной услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги;

- доля случаев сданных заявителем документов с первого обращения в Министерство.

2.13.4. Показатели доступности и качества государственных и муниципальных услуг при предоставлении в электронном виде:

1) возможность получения информации о порядке и сроках предоставления услуги с использованием портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

2) возможность записи на прием в Министерство для подачи запроса о предоставлении государственной услуги посредством портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области;

3) возможность направления в электронной форме жалобы на решения и действия (бездействие) Министерства, должностных лиц Министерства в ходе предоставления услуги.

2.13.5. Продолжительность взаимодействия с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

Продолжительность приема заявления и прилагаемых к нему документов, регистрация заявления осуществляется в течение 15 минут.

Должностное лицо Министерства может пригласить заявителя или обратиться к нему по телефону или на адрес электронной почты при необходимости уточнения сведений, указанных в заявлении и (или) пунктах 2.6.2 – 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 Регламента.

Уточнение сведений осуществляется в течение срока принятия решения о выдаче Заключения либо решения об отказе в выдаче Заключения (не более 30 календарных дней). Уточнение сведений осуществляется в течение времени, необходимого для получения соответствующей информации.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах, по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.14.1. Предоставление государственной услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении Министерства по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в многофункциональных центрах

предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не осуществляется.

2.14.2. Заявитель может направить документы, предусмотренные пунктом 2.6.1 – 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 6 Регламента на электронную почту Министерства (dp_soc@adm.sakhalin.ru).

При направлении по электронной почте документы предоставляются в Министерство в следующих форматах:

- заявление - Microsoft Word, RTF, PDF;
- копии документов - многостраничный PDF.

Каждый отдельный документ должен быть представлен в виде отдельного файла. Наименование файлов должно позволять идентифицировать Документ и количество страниц в нем.

Документы, подаваемые в электронном виде, подписываются электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Простая электронная подпись используется для подписания заявления о предоставлении государственной услуги. Усиленная квалифицированная электронная подпись используется для подписания электронных копий документов, указанных в пунктах пункта 2.6.2 – 2.6.3 Регламента.

В случае если для получения государственной услуги установлена возможность подачи документов, подписанных простой электронной подписью, для подписания таких документов допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

Для обращения заявителя за получением государственной услуги в электронной форме с использованием простой электронной подписи заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре единой системы идентификации и аутентификации.

В случае направления заявления с помощью квалифицированной электронной подписи, такая подпись создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи, а также Регламента.

Проверка квалифицированной электронной подписи осуществляется специалистом Министерства, ответственным за прием и регистрацию документов, в процессе исполнения административного действия - прием заявления и документов для предоставления государственной услуги, регистрация заявления.

**Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ
ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
(ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ
ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ
ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
(ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ
ОСОБЕННОСТЕЙ ВЫПОЛНЕНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**3.1. Исчерпывающий перечень административных
процедур**

Предоставление государственной услуги включает в себя административную процедуру по оценке качества оказания общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания населения, которая содержит следующие административные действия:

- прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, регистрация заявления;
- формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги;

- рассмотрение заявления и документов и принятие решения о выдаче Заключения либо решения об отказе в выдаче Заключения;
- подготовка проектов Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения;
- направление (вручение) заявителю Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к Регламенту.

3.2. Административная процедура – оценка качества оказания общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания населения

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по оценке качества оказания общественно полезных услуг в сфере социального обслуживания населения является поступление заявления и документов, установленных пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 Регламента, в Министерство.

3.2.2. Административное действие – прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, регистрация заявления.

Должностным лицом, ответственным за прием заявления и документов, регистрацию заявления, является специалист Министерства, ответственный за прием и регистрацию поступивших документов (далее - специалист Министерства, ответственный за прием документов).

Специалист Министерства, ответственный за прием документов:

- проверяет наличие документов, подтверждающих личность заявителя либо его доверенного лица;
- проверяет наличие документов, подтверждающих статус и полномочия доверенного лица, в случае, если заявителя представляет лицо, уполномоченное заявителем;
- проверяет наличие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1

подраздела 2.6 раздела 2 Регламента;

- сверяет копии представленных документов с их оригиналами;
- регистрирует заявление путем проставления регистрационного номера и даты приема.

Прием заявления и документов, регистрация заявления осуществляются в день их поступления в Министерство.

3.2.3. Административное действие – формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги.

В случае, если документы, указанные в пункте 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2 Регламента заявителем не предоставлены, Министерство формирует и направляет в соответствующие органы и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, межведомственные запросы в электронной форме с целью получения необходимой для оказания государственной услуги информации.

Должностным лицом, ответственным за формирование и направление запросов, является специалист Министерства, ответственный за прием документов.

Межведомственный запрос должен содержать следующие сведения:

- 1) наименование органа (организации), направляющей запрос о предоставлении документов и (или) информации;
- 2) наименование органа (организации), в адрес которого направляется запрос о предоставлении документов и (или) информации;
- 3) полное наименование государственной услуги, для предоставления которой необходимо предоставление документа и (или) информации;
- 4) указание на положения нормативного правового акта, в котором установлено требование о предоставлении необходимого для предоставления услуги документа и (или) информации, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта;
- 5) наименование запрашиваемого документа (совокупности сведений);

б) сведения о заявителе: полное наименование юридического лица, основной государственный регистрационный номер юридического лица (ОГРН), дата присвоения ОГРН, индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН), юридический адрес;

7) дата направления межведомственного запроса;

8) фамилия, имя, отчество и должность исполнителя, подготовившего и направившего межведомственный запрос, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты данного исполнителя для связи.

Направление межведомственного запроса и направление ответа на межведомственный запрос допускаются только в целях, связанных с предоставлением государственной услуги.

Требования подпунктов 1 – 8 настоящего пункта не распространяются на межведомственные запросы о представлении документов и информации в рамках межведомственного информационного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия.

В случае невозможности осуществления межведомственного информационного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия в электронной форме, допускается направление межведомственных запросов и направление ответов на межведомственные запросы на бумажном носителе.

Срок направления межведомственных запросов - в течение трех рабочих дней со дня регистрации заявления и прилагаемых к нему документов.

Срок подготовки и направления ответа на межведомственные запросы не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственных запросов в соответствующий орган.

Ответы на межведомственные запросы приобщаются к документам заявителя.

3.2.4. Административное действие - рассмотрение заявления и документов и принятие решения о выдаче Заключения либо решения об отказе в выдаче Заключения.

Должностным лицом, ответственным за рассмотрение заявления и документов, и принятие решения о выдаче Заключения либо решения об отказе в выдаче Заключения, является специалист Министерства, ответственный за принятие решения по заявлению (далее – специалист Министерства, ответственный за принятие решения).

После поступления ответов на межведомственные запросы от всех заинтересованных органов, специалист Министерства, ответственный за принятие решения, рассматривает заявление и документы заявителя на полноту и достоверность предоставленных сведений, на отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в подразделе 2.8 раздела 2 Регламента.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги специалист Министерства, ответственный за принятие решения, принимает решение о выдаче Заключения (далее – положительное решение).

При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги специалист Министерства, ответственный за принятие решения, принимает решение об отказе в выдаче Заключения (далее – отрицательное решение).

Принятие решения о выдаче Заключения либо решения об отказе в выдаче Заключения не может превышать 10 календарных дней со дня поступления ответов на межведомственные запросы.

3.2.5. Административное действие – подготовка проекта Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения.

Должностным лицом, ответственным за подготовку Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения, является специалист Министерства, ответственный за информирование граждан.

В случае принятия положительного решения специалист Министерства,

ответственный за информирование граждан, готовит проект Заключения по форме согласно приложению № 3 к Регламенту.

В случае принятия отрицательного решения специалист Министерства, ответственный за информирование граждан, готовит проект мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения на официальном бланке Министерства.

Проект мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения передается на подпись министру социальной защиты Сахалинской области либо лицу, его замещающего (далее – министр).

Проект Заключения направляется сначала на подпись министру, а после подписания министром – заместителю председателя Правительства Сахалинской области, курирующему сферу социальной защиты, с сопроводительным письмом.

Подписанное Заключение или мотивированное уведомление об отказе в выдаче Заключения регистрируются в Министерстве с использованием системы электронного документооборота.

Срок подготовки и подписания проектов Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения составляет не более 5 рабочих дней со дня принятия решения.

3.2.6. Административное действие – направление (вручение) заявителю Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения.

Должностным лицом, ответственным за направление (вручение) заявителю Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения является специалист Министерства, ответственный за информирование граждан.

Подписанное Заключение или мотивированное уведомление об отказе в выдаче Заключения вручаются (направляются) заявителю (его законному представителю) по его желанию лично, почтовым отправлением или отправлением по электронной почте в течение 3 рабочих дней со дня их

подписания.

3.2.7. Критериями принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является отсутствие либо наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с Регламентом.

3.2.8. Результатом административной процедуры является направление (вручение) заявителю Заключения или мотивированного уведомления об отказе в выдаче Заключения.

3.2.9. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка в журнале исходящей корреспонденции либо на втором экземпляре извещения.

3.3. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области

3.3.1. Запись на прием в Министерство для подачи запроса о предоставлении государственной услуги.

В целях предоставления государственной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в Министерстве графика приема заявителей.

3.3.2. Формирование запроса о предоставлении государственной услуги.

Формирование запроса посредством портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области не осуществляется.

3.3.3. Прием и регистрация Министерством запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Прием и регистрация Министерством запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, не осуществляется.

3.3.4. Оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

3.3.5. Получение результата предоставления государственной услуги.

Результат предоставления государственной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области не предоставляется.

3.3.6. Получение сведений о ходе выполнения запроса.

Получение сведений о ходе выполнения запроса с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области не осуществляется.

3.3.7. Осуществление оценки качества предоставления услуги.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги с использованием портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, при условии подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме.

3.3.8. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего Министерства осуществляется в соответствии с разделом 5 Регламента.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.4.1. В случае выявления опечаток или ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, заявитель обращается в Министерство с соответствующим заявлением в произвольной форме с указанием конкретных ошибок (опечаток).

3.4.2. Министерство регистрирует заявление в день поступления и обеспечивает исправление допущенных ошибок (опечаток) путем подготовки новых проектов документов, содержащих информацию о принятом решении, в соответствии с пунктом 3.2.5 подраздела 3.2 настоящего раздела Регламента.

3.4.3. Срок подготовки документов и направления их заявителю осуществляется в сроки, указанные в пунктах 3.2.5 – 3.2.6 подраздела 3.2 настоящего раздела Регламента.

3.5. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Прием заявлений граждан на получение государственной услуги через многофункциональный центр не осуществляется.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Министерства положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятие ими решений осуществляется путем проведения проверок специалистами Министерства в порядке и сроки, устанавливаемые Министерством.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, направленных, в том числе на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права заявителей, а также рассмотрение, принятие решений, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов Министерства, а также решения Министерства.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги, а также периодичность их проведения осуществляются на основании решения Министерства.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2. Ответственность должностных лиц Министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

Специалисты Министерства несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

4.3. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном сайте Министерства, а также в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ФУНКЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и действие (бездействие) Министерства, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

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

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса о предоставлении нескольких государственных услуг;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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 Сахалинской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме;

е) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Сахалинской области;

ж) отказ Министерства, должностного лица Министерства, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме;

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 Сахалинской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме;

к) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых

для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами «а - г» пункта 2.6.5 подраздела 2.6 раздела 2 Регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, государственного служащего, министра, руководителя многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции предоставления государственных или муниципальных услуг, и их работников, а также решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) с нарушением порядка предоставления государственной услуги, а также неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными лицами служебных обязанностей, установленных настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, и их работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, и их работников.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.3.1. Жалоба рассматривается Министерством в случае, если порядок предоставления государственной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица.

5.3.2. Должностные лица Министерства, уполномоченные на рассмотрение жалоб за нарушение порядка предоставления государственной услуги, порядка или сроков рассмотрения жалобы, либо незаконный отказ или уклонение указанного должностного лица от приема жалобы, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в Министерство, многофункциональный центр либо в соответствующий орган исполнительной власти Сахалинской области, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг.

Жалобы на решения и действия (бездействие) министра подаются в Правительство Сахалинской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица Министерства подаются министру.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра (министерство цифрового развития и связи Сахалинской области).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, подаются руководителям этих организаций.

5.4.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, министра, государственного служащего может быть направлена по почте, через многофункциональный центр с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по

почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

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

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

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

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

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

1) официальных сайтов Министерства, многофункционального центра или организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо портала государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области;

3) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) (далее - Портал досудебного обжалования).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.4 настоящего подраздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

При использовании Портала досудебного обжалования заявителю обеспечивается:

а) возможность подачи заявителем в электронной форме жалобы и иных документов (при наличии), подтверждающих доводы заявителя;

б) доступность для заполнения и (или) копирования заявителем шаблонов жалобы в электронной форме;

в) возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения жалобы, поданной любым способом;

г) возможность получения заявителем решения по жалобе, поданной любым способом;

д) возможность ознакомления с информацией об общем количестве поданных и рассмотренных жалоб.

5.4.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Министерства, министра, должностного лица Министерства, государственного служащего

может быть подана заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Министерство не позднее рабочего дня следующего за днем поступления жалобы.

5.4.7. Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица Министерства обеспечивают прием и рассмотрение жалоб.

5.4.8. Министерство обеспечивает:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и его должностных лиц;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства и его должностных лиц;
- 4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.4.9. Основаниями для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются поступление жалобы заявителя и ее регистрация.

5.5. Срок рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в Министерство, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, либо в Правительство Сахалинской области, подлежит регистрации не позднее рабочего дня следующего за днем ее поступления.

5.5.2. Жалоба, поступившая в Министерство, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, либо в Правительство Сахалинской области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных

или муниципальных услуг, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

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

- 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 Сахалинской области;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7.2. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

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

5.7.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по

рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.8.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалобы, руководителем многофункционального центра, руководителем органа исполнительной власти Сахалинской области, являющегося учредителем многофункционального центра, руководителем организации, осуществляющей функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг.

5.8.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Министерства, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, организации, осуществляющей функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, либо вышестоящего органа, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.4. Письменные ответы на жалобы, предназначенные для направления заявителям, высылаются по почте непосредственно в адреса заявителей.

5.8.5. Информацию о статусе рассмотрения жалобы, поданной через Портал досудебного обжалования, заявитель может узнать в личном кабинете.

5.8.6. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8.1 подраздела 5.8 раздела 5 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Министерством, многофункциональным центром либо организацией, осуществляющей функции по представлению государственных или муниципальных услуг, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.8.7. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.8.1 подраздела 5.8 раздела 5 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе вышестоящим должностным лицам или в вышестоящий орган в порядке подчиненности.

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

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

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.11.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается путем размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальных сайтах Министерства, многофункционального центра, организации, осуществляющей функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, в сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) либо портале государственных и муниципальных услуг (функций) Сахалинской области.

Консультирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.11.2. Положение об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Сахалинской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Сахалинской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра утверждено постановлением Правительства Сахалинской области от 02.10.2013 № 560.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту по
предоставлению государственной услуги
«Оценка качества оказания общественно
полезных услуг в сфере социального
обслуживания населения», утвержденному
приказом министерства социальной защиты
Сахалинской области
от 20 мая 2019 года № 85-н

ЗАЯВЛЕНИЕ

**о выдаче заключения о соответствии качества
оказываемых организацией общественно полезных
услуг установленным критериям**

В министерство социальной защиты
Сахалинской области

Прошу выдать заключение о соответствии оказываемых организацией услуг установленным критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг.

Для получения заключения сообщаю:

1.	Полное наименование социально ориентированной некоммерческой организации	
2.	Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя социально ориентированной некоммерческой организации	
3.	Дата регистрации в реестре поставщиков социальных услуг Сахалинской области, регистрационный номер	
4.	Наименование предоставляемой	

	общественно полезной услуги (общественно полезных услуг) ¹	
5.	Сведения о соответствии общественно полезной услуги (общественно полезных услуг) требованиям к ее (их) содержанию (объем, сроки, качество предоставления), установленных Порядками предоставления социальных услуг по соответствующей форме социального обслуживания ² , в том числе: - сведения о сроках, периодичности и объеме предоставленных услуг за последние 2 года; - сведения о достижении показателей качества и оценка результатов предоставления социальных услуг; - результаты независимой оценки условий оказания социальных услуг или заключение общественного совета при заинтересованных органах либо экспертные заключения.	
6.	Наличие у лиц, непосредственно задействованных в исполнении общественно полезной услуги (общественно полезных услуг) (в том числе работников организации заявителя и работников, привлеченных по договорам гражданско-правового характера), необходимой квалификации (в том числе профессионального образования, опыта работы в соответствующей сфере), достаточность количества таких лиц ³	
7.	Сведения об удовлетворенности получателей общественно полезной услуги (общественно полезных услуг) качеством ее (их) оказания (отсутствие жалоб на действия (бездействие) и (или) решения заявителя, связанные с	

¹ В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания».

² Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Сахалинской области в полустационарной форме социального обслуживания, утвержденный приказом министерства социальной защиты Сахалинской области от 05.12.2014 № 117-н; Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Сахалинской области в стационарной форме социального обслуживания, утвержденный приказом министерства социальной защиты Сахалинской области от 05.12.2014 № 117-н, Порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Сахалинской области в форме социального обслуживания на дому, утвержденный приказом министерства социальной защиты Сахалинской области от 14.08.2018 № 132-н.

³ В соответствии с нормативами штатной численности организаций социального обслуживания Сахалинской области, утвержденными приказом министерства социальной защиты Сахалинской области от 05.12.2014 № 116-н.

	оказанием ею услуг, признанных обоснованными судом, органами государственного контроля (надзора) и муниципального надзора, иными государственными органами в соответствии с их компетенцией в течение 2 лет, предшествующих подаче заявления	
8.	Сведения об открытости и доступности информации о некоммерческой организации ⁴	
9.	Сведения об отсутствии организации заявителя в реестре недобросовестных поставщиков по результатам оказания услуги в рамках исполнения контрактов, заключенных в соответствии с Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в течение 2 лет, предшествующих подаче заявления.	

Приложение:

1. _____ ;
2. _____ ;
- 3...⁵

Достоверность и полноту предоставленных сведений гарантирую:

Руководитель (директор)

И.О. Фамилия

 подпись

М.П.

⁴ В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 28.12.2018 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁵ В соответствии с пунктом 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2 административного регламента.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к административному регламенту по
предоставлению государственной услуги
«Оценка качества оказания общественно
полезных услуг в сфере социального
обслуживания населения», утвержденному
приказом министерства социальной защиты
Сахалинской области
от 20 мая 2019 года № 85-н

БЛОК-СХЕМА

предоставления государственной услуги

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления
государственной услуги, регистрация заявления

∨

Формирование и направление межведомственных запросов в органы,
участвующие в предоставлении государственной услуги

∨

Рассмотрение заявления и документов и принятие решения
о выдаче Заключения либо решения об отказе в выдаче Заключения

∨

Подготовка проекта Заключения или мотивированного уведомления об отказе в
выдаче Заключения

∨

Направление (вручение) заявителю Заключения или мотивированного
уведомления об отказе в выдаче Заключения

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к административному регламенту по
предоставлению государственной услуги
«Оценка качества оказания общественно
полезных услуг в сфере социального
обслуживания населения», утвержденному
приказом министерства социальной защиты
Сахалинской области
от 20 мая 2019 года № 85-н

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

**о соответствии качества оказываемых
социально ориентированной некоммерческой
организацией общественно полезных услуг
установленным критериям¹**

Министерство социальной защиты Сахалинской области
подтверждает, что социально ориентированная некоммерческая организация

_____ (полное наименование и основной государственный регистрационный номер социально ориентированной некоммерческой организации)
на протяжении _____ оказывает следующие общественно полезные услуги, соответствующие критериям оценки качества оказания общественно полезных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»:

_____ (наименование(я) общественно полезных услуг)

Министр социальной защиты
Сахалинской области

_____ И.О. Фамилия
подпись

¹ Заключение выполняется на бланке министерства социальной защиты Сахалинской области

Заместитель председателя
Правительства Сахалинской области

подпись

И.О. Фамилия

М.П.
