

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

« 13 » августа 2018 г.

№ 426-осн

**Об утверждении административного регламента предоставления
государственной услуги «Электронная запись на прием в
государственное учреждение Тульской области «Управление социальной
защиты населения Тульской области» для консультирования»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации Тульской области 01.07.2011 № 533 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Электронная запись на прием в государственное учреждение Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области» для консультирования» (приложение).

2. Департаменту социальной политики министерства труда и социальной защиты Тульской области обеспечить исполнение административного регламента предоставления государственной услуги «Электронная запись на прием в государственное учреждение Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области» для консультирования».

3. Приказ вступает в силу со дня официального опубликования.

**Министр
труда и социальной защиты
Тульской области**



А.В. Филиппов

Приложение
к приказу министерства
труда и социального защиты
Тульской области
от « 13 » августа 2018 № 426-осн

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги «Электронная запись на прием
в государственное учреждение Тульской области «Управление
социальной защиты населения Тульской области» для
консультирования»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, связанные с предоставлением государственной услуги «Электронная запись на прием в государственное учреждение Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области» для консультирования» (далее – административный регламент, государственная услуга соответственно).

2. Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим на территории Тульской области (далее – заявитель).

3. От имени заявителя за предоставлением государственной услуги вправе обращаться иное лицо, наделенное в установленном законодательством порядке полномочиями выступать от его имени (далее – представитель заявителя).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении государственной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации;
размещение информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

5. Информация о месте нахождения и графике работы министерства труда и социальной защиты Тульской области (далее – министерство), государственного учреждения Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области» и его отделов (далее - учреждение):

5.1. Адрес места нахождения министерства:

30041, г. Тула, ул. Пушкинская, д. 29;

5.2. Адрес места нахождения учреждения:

300001, г. Тула, ул. Плеханова, д. 48Б;

5.3. Адреса места нахождения отделов учреждения:

Наименование государственного учреждения Тульской области и его филиалов, осуществляющих функции в сфере социальной защиты населения в районах (городах) Тульской области	Адрес
Государственное учреждение Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области»	300001, г. Тула, ул. Плеханова, д. 48 Б
Отдел социальной защиты населения по Алексинскому району	301361 Тульская область, г. Алексин, ул. Мира, д.10а
Отдел социальной защиты населения по Арсеньевскому району	301510, Тульская область, п. Арсеньево, ул. Бандикова, д.117
Отдел социальной защиты населения по Белевскому району	301530, Тульская область, г. Белев, ул. Октябрьская, д. 2
Отдел социальной защиты населения по Богородицкому району	301835, Тульская область, г. Богородицк, ул. Пролетарская, д. 41
Отдел социальной защиты населения по Веневскому району	301321, Тульская область, г. Венев, микрорайон Южный, д. 69
Отдел социальной защиты населения по Воловскому району	301570, Тульская область, п. Волово, ул. Ленина, д. 48
Отдел социальной защиты населения по г. Донскому	301760, Тульская область, г. Донской, мкр. Центральный, ул. Заводская, д. 1
Отдел социальной защиты населения по Дубенскому району	301160, Тульская область, п. Дубна, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 7
Отдел социальной защиты населения по Ефремовскому району	301840, Тульская область, г. Ефремов, ул. Дружбы, д. 27
Отдел социальной защиты населения по Заокскому району	301000, Тульская область, п. Заокский, ул. Ленина, д. 39
Отдел социальной защиты населения по Каменскому району	301990, Тульская область, Каменский район, с Архангельское, ул. Тихомирова, д. 36
Отдел социальной защиты населения по Кимовскому району	301720, Тульская область, г. Кимовск, ул. Октябрьская, д. 35
Отдел социальной защиты населения по Киреевскому району	301262, Тульская область, г. Киреевск, ул. Чехова, д. 66
Отдел социальной защиты населения по Куркинскому району	301940, Тульская область, п. Куркино, ул. Парковая, д. 2
Отдел социальной защиты населения по г. Новомосковску	301650, Тульская область, г. Новомосковск, ул. Московская, д. 8/13

Отдел социальной защиты населения по Одоевскому району	301260, Тульская область, п. Одоев, ул. Ленина, д. 32
Отдел социальной защиты населения по Плавскому району	301440, Тульская область, г. Плавск, ул. Коммунаров, д. 68
Отдел социальной защиты населения по Суворовскому району	301430, Тульская область, г. Суворов, пл. Победы, д. 2
Отдел социальной защиты населения по Тепло-Огаревскому району	301900, Тульская область, п. Теплое, ул. Фролова, д. 83
Отдел социальной защиты населения по г. Туле	300001 Тульская область, г. Тула, ул. Плеханова, д. 486
Отдел социальной защиты населения по Узловскому району	301600, Тульская область, г. Узловая, ул. Гагарина, д. 16а
Отдел социальной защиты населения по Чернскому району	301090, Тульская область, п. Чернь, ул. К. Маркса, д. 27
Отдел социальной защиты населения по Щекинскому району	301248, Тульская область, г. Щекино, ул. Шахтерская, д. 24
Отдел социальной защиты населения по Ясногорскому району	301030, Тульская область, г. Ясногорск, ул. Комсомольская, д. 5

5.4. График работы министерства и учреждения:

День недели	График работы	Перерыв для отдыха и питания
Понедельник	С 9.00 до 18.00	С 13.00 до 13.48
Вторник	С 9.00 до 18.00	С 13.00 до 13.48
Среда	С 9.00 до 18.00	С 13.00 до 13.48
Четверг	С 9.00 до 18.00	С 13.00 до 13.48
Пятница	С 9.00 до 17.00	С 13.00 до 13.48
Суббота	Выходной	
Воскресенье	Выходной	

Продолжительность служебного дня накануне нерабочего праздничного дня уменьшается на один час.

5.5. Информирование граждан о месте нахождения и графике работы министерства и учреждения осуществляется:

- а) при личном обращении;
- б) по номерам телефонов для справок;
- в) при письменном обращении заявителя, включая обращение по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронным адресам министерства и учреждения;
- г) посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), а также на официальном сайте министерства и на портале государственных услуг Тульской области;
- д) посредством размещения информационных материалов на стендах

министерства, учреждения;

е) посредством публикаций в средствах массовой информации;

ж) посредством издания раздаточного информационного материала (брошюр, буклетов, памяток и т.п.).

6. Справочные телефоны:

а) министерства:

телефоны: 8 (4872) 24-52-50, 8 (4872) 24-51-94,

адрес электронной почты: mintrud@tularegion.ru;

б) учреждения и отделов:

Наименование государственного учреждения Тульской области и его филиалов, осуществляющих функции в сфере социальной защиты населения в районах (городах) Тульской области	Телефон, адрес электронной почты
Государственное учреждение Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области»	8(4872) 40-01-14, 8(4872) 42-21-08 uszn.tula@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Алексинскому району	8(48753)4-06-92, 8(48753)4-31-53,4-48-45 uszn.aleksin@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Арсеньевскому району	8(48733) 4-13-81, 8(48733) 4-10-56 uszn.arsenevo@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Белевскому району	8(48742) 4-13-81, 8(48742) 4-10-56 uszn.belev@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Богородицкому району	8(48761)-2-28-02, 8(48761)-2-4376 uszn.bogorodick@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Веневскому району	8(48745) 2-35-78, 8(48745) 2-35-72 uszn.venev@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Воловскому району	8(48768) 2-26-17, 8(48768) 2-12-50 uszn.volovo@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по г. Донскому	8(48746) 5-56-41, 8(48746) 5-26-17 uszn.donskoy@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Дубенскому району	8(48732) 2-16-89, 8(48732) 2-25-34 uszn.dubna@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Ефремовскому району	8(48741) 5-61-00, 8(48741) 5-08-93 uszn.efremov@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Заокскому району	8(48734) 2-16-68, 8(48734) 2-15-60 uszn.zaoksk@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Каменскому району	8(48744) 2-1322, 8(48744) 2-12-88 uszn.kamenka@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Кимовскому району	8(48735) 5-83-48, 8(48735) 5-82-97 uszn.kimovsk@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Киреевскому району	8(48754) 6-39-45 uszn.kireevsk@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Куркинскому району	8(48743) 5-20-39, 8(48743) 5-15-94 uszn.kurkino@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по г. Новомосковску	8(48762) 6-22-48, 8(48762) 6-29-58 uszn.novomoskovsk@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Одоевскому району	8(48736) 4-1049 uszn.odoev@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Плавскому району	8(48752) 2-25-09, 8(48752) 2-29-00 uszn.plavsk@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения по Суворовскому району	8(48763) 2-36-46, 8(48763) 2-09-03 uszn.suvorov@tularegion.ru

Отдел социальной защиты населения по Тепло-Огаревскому району	по 8(48755) 2-12-12, 8(48755) 2-13-84 uszn.teploe@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения г. Туле	по 8(4872) 40-01-14, 8(4872) 42-21-08 uszn.tula@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения Узловскому району	по 8(47321) 6-43-48, 8(48731) 5-32-18 uszn.uzlovaya@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения Чернскому району	по 8(48756) 2-12-98, 8(48756) 5-00-11 uszn.chern@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения Щекинскому району	по 8(48751) 5-37-45, 8(48751) 5-37-45 uszn.schekino@tularegion.ru
Отдел социальной защиты населения Ясногорскому району	по 8(48766) 2-14-16, 8(48766) 2-18-42 uszn.yasnogorsk@tularegion.ru

7. Адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении государственных услуг и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги:

министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.mintrud.tularegion.ru>;

учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.tulauszn.tularegion.ru>;

портал правительства Тульской области: <http://www.tularegion.ru>;

государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru>;

портал государственных услуг Тульской области: [www.gosuslugi71](http://www.gosuslugi71.ru).

8. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги.

8.1. Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется специалистами:

при личном приеме заявителя в зданиях министерства, учреждения;

устно, с использованием телефонной связи;

при письменном обращении – письменно с использованием почтовой связи;

при обращении заявителей через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» - информация предоставляется в электронном виде, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и портала государственных услуг Тульской области.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, осуществляется также посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, памяток, буклетов).

8.2. Информация о предоставлении государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, размещается министерством, учреждением, в письменном виде на информационных стендах в зданиях министерства, учреждения, а также в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах министерства, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на портале государственных услуг Тульской области.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги

9. В соответствии с административным регламентом предоставляется государственная услуга «Электронная запись на прием в государственное учреждение Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области» для консультирования».

2. Наименование органа исполнительной власти Тульской области, непосредственно предоставляющего государственную услугу

10. Государственную услугу предоставляют министерство, учреждение.

Министерство и 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, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Тульской области, утвержденные нормативным правовым актом Тульской области.

3. Результат предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является внесение в региональную систему электронного правительства Тульской области информации о дате и времени приема заявителя специалистом учреждения для консультирования.

4. Срок предоставления государственной услуги

12. Государственная услуга оказывается в режиме реального времени.

5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги

13. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

постановлением Правительства Российской Федерации от 8 июня 2011 года № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме» (Собрание законодательства Российской Федерации, 13.06.2011, № 24, ст. 3503);

постановлением правительства Тульской области от 25.09.2012 № 527 «Об утверждении Положения о министерстве труда и социальной защиты Тульской области» («Тульские известия», № 147, 04.10.2012);

приказом министерства труда и социальной защиты Тульской области от 17.11.2014 № 413-осн «Об утверждении Устава государственного учреждения Тульской области «Управление социальной защиты населения г. Тулы».

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, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Государственная услуга предоставляется в режиме онлайн по запросу на портале государственных услуг Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>).

Документом, необходимым для получения государственной услуги заявителем, является запрос получателя государственной услуги.

В запросе содержится следующая информация:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
- отдел учреждения, в который заявитель желает записаться на прием;
- дата и время приема;
- краткое содержание вопроса по которому необходимо

консультирование.

7. 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, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления Тульской области и иных организаций и которые заявитель вправе представить

15. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления Тульской области и иных организаций, отсутствуют.

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

16. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

17. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие свободного времени в графике приема специалистов учреждения.

10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

18. Данный перечень услуг отсутствует.

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

19. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

20. Государственная услуга оказывается в режиме онлайн.

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

21. Запрос заявителя, поступивший в электронном виде, подлежит регистрации в автоматическом режиме на портале государственных услуг Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>).

14. Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

22. Государственная услуга оказывается в режиме онлайн на портале государственных услуг Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>).

15. Показатели доступности и качества государственной услуги

23. Показателями доступности исполнения государственной услуги являются:

наличие информации о государственной услуге и процедуре ее предоставления в свободном доступе;

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте правительства Тульской области, официальном сайте министерства.

24. Показателями качества исполнения государственной услуги являются:

своевременность, достоверность и полнота информирования о предоставляемой государственной услуге и процедуре ее прохождения; ясность информации о порядке предоставления государственной услуги; предоставление государственной услуги в установленные сроки.

16. 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

25. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) портале государственных услуг Тульской области.

Прием граждан, записавшихся на прием для консультирования, осуществляется специалистами учреждения согласно дате и времени, на которые они были записаны.

26. Учреждение при предоставлении государственной услуги взаимодействие с многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляет.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

1. Перечень административных процедур

27. Предоставление государственной услуги включает в себя следующую административную процедуру:

- осуществление идентификации заявителя на портале государственных услуг Тульской области, заполнение запроса на оказание государственной услуги.

2. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», отдельных административных процедур

28. Предоставление государственной услуги в соответствии с административным регламентом обеспечивается в электронной форме посредством портала государственных услуг Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>).

29. Сведения о государственной услуге размещаются на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в соответствии с Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

3. Блок-схема предоставления государственной услуги

30. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 1 к административному регламенту.

4. Осуществление идентификации заявителя на портале государственных услуг Тульской области, заполнение запроса на оказание государственной услуги

31. Основанием для начала административной процедуры является прохождение заявителем процедуры авторизации через единую систему идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

32. На портале государственных услуг Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>) выбрать государственную услугу «Электронная запись на прием в государственное учреждение Тульской области «Управление социальной защиты населения Тульской области» для консультирования».

После нажатия кнопки «Получить услугу» открывается форма запроса на оказание государственной услуги. Необходимые персональные данные о заявителе автоматически заполняются из ЕСИА в форму запроса.

Заявителю необходимо выбрать:

- отдел учреждения, в который заявитель желает записаться на прием;
- дату и время приема.

Кроме того, заявителю необходимо указать краткое содержание вопроса по которому необходимо консультирование.

После заполнения запрос на оказание государственной услуги необходимо направить на регистрацию.

33. По результатам административной процедуры информация о дате и времени приема заявителя специалистом учреждения заносится в региональную систему электронного правительства Тульской области.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры не превышает 10 минут.

34. В случае, если по каким-либо причинам заявитель не может в назначенное время явиться на прием для подачи документов для предоставления мер социальной поддержки, ему необходимо отказаться от

приема посредством портала государственных услуг Тульской области.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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 принятия ими решения

35. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами учреждения, осуществляет работник учреждения, ответственный за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

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

36. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем проведения руководителем и должностными лицами учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений административного регламента, инструкций, содержащих порядок формирования и ведения регистра получателей государственных услуг в сфере социальной защиты населения, а также требований к заполнению, ведению и хранению бланков учетной документации получателей государственной услуги.

Периодичность осуществления контроля за предоставлением государственной услуги устанавливается руководителем учреждения, но не реже одного раза в полугодие.

37. Министерство организует и осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги учреждением.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей государственной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей государственной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения.

38. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных актов (приказов) министерства и планов работы министерства. При проведении комплексных (тематических) проверок рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением государственной услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы). По результатам проверок в учреждение направляется соответствующий акт проверки.

3. Ответственность должностных лиц министерства и учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

39. Государственные гражданские служащие министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации и законодательством Тульской области о государственной гражданской службе.

40. Работники учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность, установленную трудовым законодательством Российской Федерации.

4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

41. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью министерства, учреждения при предоставлении государственной услуги.

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

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

42. Жалоба должна содержать:

а) наименование министерства, должностного лица министерства, государственного гражданского служащего, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

б) 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.

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

а) официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);

в) государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области»;

г) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

46. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 43 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

47. Жалоба рассматривается министерством в случае если порядок предоставления государственной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) министерства, его должностного лица либо государственных гражданских служащих. В случае если обжалуются решения министра, жалоба подается заместителю председателя правительства Тульской области (в социальной сфере) и рассматривается им в порядке, предусмотренном административным регламентом.

48. В случае если жалоба подана заявителем в министерство, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 47 административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации министерство направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

49. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в министерство в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и министерством (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в министерстве.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не

предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области для предоставления государственной услуги;

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

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены законодательством Российской Федерации, Тульской области;

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

ж) отказ министерства, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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

51. В министерстве определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 48 административного регламента.

52. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 6.13 Закона Тульской области «Об административных правонарушениях в Тульской области», должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в орган исполнительной власти области, реализующий государственную политику в сфере совершенствования системы государственного управления.

53. Министерство обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в правительство Тульской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

54. Жалоба, поступившая в министерство, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены министерством.

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

55. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» министерство принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта министерства.

При удовлетворении жалобы министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Тульской области.

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

В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «г» пункта 45 административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования

57. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о

должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

58. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом министерства.

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

59. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

60. Министерство при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

61. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Электронная запись на прием в
государственное учреждение Тульской
области «Управление социальной защиты
населения Тульской области» для
консультирования»

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

