РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

«КОНСТАНТИНОВСКИЙ РАЙОН»

АДМИНИСТРАЦИЯ

КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 14.01.2016 | Константиновск | N 14 |
| Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Приемдокументов для зачисления граждан на социальное обслуживание в центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» |  |

В соответствии с постановлением Администрации Константиновского района от 23.05.2013 № 1013 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание в центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (приложение к настоящему постановлению).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Константиновского района от 25.09.2012 № 1832 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги « **по** приему документов для зачисления граждан пожилого возраста и инвалидов на социальное обслуживание»».

 3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования в общественно-политической газете Константиновского района «Донские огни».

 4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации Константиновского района А.П. Волкова.

Глава Администрации

Константиновского района В.Е. Калмыков

Копия верна:

Начальник общего отдела Е.Н. Кузменькова

Приложение

к постановлению Администрации Константиновского района

от 14.01.2016 № 14

Административный регламент

предоставления государственной услуги «Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание в центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

 1. Общие положения

 1.1 Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления государственной услуги по приему документов для зачисления граждан на социальное обслуживание в Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" Константиновского района (далее – государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, устанавливает последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги и сроки, в течение которых эти действия должны быть произведены, определяет порядок взаимодействия органов, предоставляющих государственную услугу.

1.2 Круг заявителей.

Право на предоставление государственной услуги имеют:

граждане полностью или частично утратившие способность либо возможность осуществлять самообслуживание в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в том числе дети-инвалиды);

граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению;

лица, пострадавшие в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

Иностранные граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, пользуются теми же правами в сфере социального обслуживания, что и граждане Российской Федерации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района

*Полное наименование:* Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района

*Сокращенное наименование:* МБУ «ЦСОГПВиИ» Константиновского района

*Почтовый и юридический адрес:* 347250, Ростовская область, г. Константиновск, ул. Фрунзе 98А

*Контактные телефоны:* тел. директора: (86393) 2-35-42

факс: (86393) 3-35-42

тел. заместителя директора: (86393) 2-17-29

тел. заведующих отделениями: (86393) 2-17-29

тел. бухгалтерии (86393) 2-32-45

*Адрес электронной почты:* cso8293@HYPERLINK "mailto:СSO8293@rambler.ru" СSO8293@rambler.ru

*График работы:* понедельник-четверг, с 8.00 до 17.00ч.

 пятница: с 8.00 до 16.00

 перерыв: с 12.00 до 12.45

 выходной: суббота, воскресенье

1.3.2. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется следующими организациями Константиновского района: Муниципальным бюджетным учреждением «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района (далее – Учреждение), Муниципальным учреждением Константиновского района "Отдел социальной защиты населения Константиновского района" (далее - Отдел социальной защиты населения), Муниципальным автономным учреждением Константиновского района «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на Интернет-ресурсах, в средствах массовой информации, информационных материалов (памяток, брошюр и т.д.), размещения информации на информационных стендах.

Информирование о процедуре предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

1.3.3. Сведения о местонахождении, справочных телефонах и электронных адресах Учреждения и Отдела социальной защиты населения, указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.3.1. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги можно получить по телефону единого областного центра телефонного обслуживания граждан и организаций 8 (800) 100 70 10, через портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области ([http://61.gosuslugi.ru](http://61.gosuslugi.ru/)) и через портал федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([wwwHYPERLINK "http://www.gosuslugi.ru/".HYPERLINK "http://www.gosuslugi.ru/"gosuslugiHYPERLINK "http://www.gosuslugi.ru/".HYPERLINK "http://www.gosuslugi.ru/"ru](http://www.gosuslugi.ru/)), сайте Администрации Константиновского района**--** [www.konstadmin.ru](http://www.konstadmin.ru/) по телефону специалистов Отдела социальной защиты населения (86393) 2-17-07, специалистов Учреждения (86393) 2-17-29.

1.3.3.2. При осуществлении консультирования по телефону специалисты в соответствии с поступившим запросом предоставляют информацию:

о порядке предоставления государственной услуги;

о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

о режиме работы и месте нахождения организации.

Иные вопросы по предоставлению государственной услуги рассматриваются только на основании личного обращения гражданина.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности дать ответ на вопрос гражданина, специалист обязан переадресовать звонок уполномоченному специалисту. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.3.3. При личном обращении в организации, предоставляющие государственную услугу время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

1.3.3.4. Письменные обращения граждан, а также обращения, поступившие посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» рассматриваются работниками организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

график (режим) работы организации и график приема граждан;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих государственную услугу;

наименование, адрес и телефон вышестоящего органа (организации).

Также вся необходимая информация размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте Администрации Константиновского района.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание в Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" Константиновского района.

2.1.1. Прием документов для зачисления граждан на социальное обслуживание осуществляется для оказания социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому и стационарной форме.

Получателями социальных услуг в форме социального обслуживания на дому являются:

граждане полностью или частично утратившие способность либо возможность осуществлять самообслуживание в связи с преклонным возрастом, болезнью, инвалидностью (в том числе дети-инвалиды) (отделение социального обслуживания на дому).

Получателями социальных услуг в стационарной форме являются граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) и инвалиды, сохранившие способность к самообслуживанию и активному передвижению (социально – реабилитационное отделение).

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.

2.2.1. Непосредственное исполнение государственных полномочий по социальному обслуживанию граждан на дому и по стационарному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальной реабилитации возложены на Муниципальное бюджетное учреждение "Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов" Константиновского района.

2.2.2. Получатель государственной услуги осуществляет взаимодействие с отделом социальной защиты населения.

2.2.3. Запрещено 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 государственной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является зачисление гражданина на социальное обслуживание или отказ в зачислении на социальное обслуживание.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

При предоставлении гражданином полного перечня документов, указанных в настоящем Административном регламенте, договор о предоставлении социальных услуг заключается между Учреждением и гражданином или его законным представителем в течение суток с даты представления индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа) в Учреждение.

В случае мотивированного отказа в предоставлении государственной услуги гражданин уведомляется о принятом решении в виде бумажного или электронного документа в день принятия решения.

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

Прием документов для зачисления граждан в Учреждение осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Федеральным законом от 27.07.2012 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Приказом Минтруда России от 28.03.2014 № 159н «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг»

Приказом Минтруда России от 10.11.2014 № 874н «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг»

Областным законом Ростовской области от 03.09.2014 № 222-ЗС «О социальном обслуживании граждан в Ростовской области»

Постановлением Правительства Ростовской области от 27.11.2014 № 785 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг»

Постановлением Правительства Ростовской области от 03.12.2014 № 813 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания»

Постановлением Администрации Константиновского района от 23.05.2013 № 1013 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций»

Постановлением Администрации Константиновского района от 08.02.2013 № 187 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) Администрации Константиновского района, органов Администрации Константиновского района, их должностных лиц и муниципальных служащих»

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, способы ее получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок предоставления.

2.6.1. Для получения государственной услуги гражданин либо его законный представитель обращается в Учреждение и предоставляет следующие документы:

документ, удостоверяющей личность гражданина Российской Федерации, либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца, а для лиц, не достигших 14 лет, – свидетельство о рождении;

индивидуальную программу, подписанную отделом социальной защиты населения;

поданное в письменной или электронной форме заявление о предоставлении государственной услуги (в соответствии с приказом Минтруда России от 28.03.2014 № 159н).

2.7. Указание на запрет требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено в п. 2.6. настоящего Административного регламента, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области и муниципальными правовыми актами Константиновского района находятся в распоряжении Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

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

2.8.1. Предоставление получателем (его законными представителями) недостоверных сведений.

2.8.2. Представление документов, не заверенных печатями, не имеющих надлежащих подписей должностных лиц, определенных законодательством.

2.8.3. Представление документов, в которых фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства указаны не полностью.

2.8.4. Представление документов с неразборчивым текстом;

2.8.5. Представление документов с подчистками, приписками, зачеркнутыми словами и иными не оговоренными исправлениями.

2.8.6. Представление документов, заполненных карандашом.

2.8.7. Представление документов с серьезными повреждениями, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются предоставление заявителем не полного пакета документов указанных в пунктах 2.6.1. настоящего Административного регламента.

Заявителю оформляется отказ в виде уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту) и направляется по почте или в электронном виде в течение 1 рабочего дня со дня вынесения соответствующего решения.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

Услуга по оформлению индивидуальной программы, подписанной отделом социальной защиты населения.

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

Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги нормативными правовыми актами не предусмотрено и осуществляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.

Порядок размер и основание взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами не предусмотрено и осуществляется бесплатно.

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

При личном обращении в Учреждение, максимальное время ожидания гражданина в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

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

2.14.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме должна осуществляться в день подачи документов.

2.15. 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.

2.15.1. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, должно быть размещено в здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых социальных услуг (повышенные температура воздуха, запыленность, загазованность, шум и т.д.).

2.15.2. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, получателей социальных услуг и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

2.15.3. Все помещения Учреждения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей социальных услуг и на качество предоставляемых государственных услуг.

2.15.4. Место для приема получателей государственной услуги должно быть снабжено стулом, столом (стойкой) для письма и раскладки документов.

2.15.5. На информационном стенде Учреждения, в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

график (режим) работы Учреждения и график приема граждан;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

наименование, адрес и телефон вышестоящей организации.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

расположенность Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в зоне доступности к основным транспортным магистралям, хорошие подъездные дороги;

размещение в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на информационных стендах Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

информация о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

сведения о местонахождении, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресе электронной почты Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

размещение образца заявления и перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность направления запроса и получения информации о ходе предоставления государственной услуги в электронном виде.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

Основным показателем качества и доступности государственной услуги является ее соответствие установленным требованиям и удовлетворенность заявителей предоставленными государственными услугами.

Оценка качества и доступности государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Предоставление государственной услуги предусматривает:

в случае представления гражданином полного комплекта документов, необходимого для предоставления государственной услуги, - однократное взаимодействие гражданина с должностными лицами.

2.17. Иные требования.

Предоставление государственной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

ознакомления заявителя с порядком предоставления государственной услуги (в том числе с формами и образцами документов);

консультирование заявителя;

получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса (заявления).

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием документов для зачисления на социальное обслуживание;

принятие решения о зачислении либо отказе в зачислении заявителя на социальное обслуживание.

3.1.2. Блок-схема предоставления государственной услуги (приложение № 4 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Описание административных процедур.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры является поступление в Учреждение документов, указанных в п.2.6.1 настоящего Административного регламента.

3.2.1.1. При поступлении документов в Учреждение непосредственно, предоставляющее государственную услугу специалист, ответственный за выполнение данной административной процедуры, осуществляет прием и проверку документов, заверяет копии с представленных документов с последующей их регистрацией в журнале учета входящих документов. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры в нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственной услуги, отсутствуют.

3.2.1.2. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6. 1. настоящего Административного регламента, специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для принятия документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах.

Специалист формирует перечень выявленных препятствий в двух экземплярах и передает его заявителю для подписания. Первый экземпляр перечня выявленных препятствий вместе с представленными документами передается заявителю, второй - остается у специалиста.

3.2.1.3. Специалист оформляет расписку о приеме документов в двух экземплярах. В расписке указываются:

дата представления документов;

порядковый номер записи в книге учета входящих документов;

фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы.

3.2.1.4. Специалист передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, а второй экземпляр расписки помещает к представленным заявителем документам.

3.2.1.5. Максимальное время выполнения административной процедуры, предусмотренной п.п. 3.2.1.1 - 3.2.1.4. составляет 15 минут.

3.2.1.6. Критериями принятия решений для зачисления на социальное обслуживание являются:

полнота предоставленных документов согласно пункту 2.6.1. настоящего Административного регламента;

подлинность и правильность оформления документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживания;

достоверность сведений, предоставленных заявителем.

3.2.1.7. Результатом выполнения данной административной процедуры является сформированное личное дело получателя государственной услуги.

3.2.1.8. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является расписка о приеме документов, отраженная в журнале регистрации входящих документов.

3.2.2. Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о зачислении либо об отказе в зачислении на социальное обслуживание является наличие личного дела заявителя в Учреждении.

3.2.2.1. Результатом выполнения данной административной процедуры является принятие решения о зачислении на социальное обслуживание или отказе. Решение о зачислении на социальное обслуживание или об отказе оформляется приказом по Учреждению.

3.2.2.2. Максимальный срок выполнения административной процедуры, предусмотренной п.п. 3.2.2. – 3.2.2.1 составляет сутки с момента предоставления документов в Учреждение.

3.2.2.3. Критерием принятия решения для зачисления на социальное обслуживание является соответствие формы социального обслуживания и видов социальных услуг, предоставляемых Учреждением с индивидуальной программой гражданина.

3.2.2.4. Специалист организации социального обслуживания, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя письменно, а также по телефону либо посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» о зачислении его на социальное обслуживание или отказе (приложения № 2, № 3 к настоящему Административному регламенту).

Решение о зачислении на социальное обслуживание оформляется в день заключения договора распорядительным документом (приказом) по Учреждению.

3.2.2.5. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является направление заявителю письменного, а при наличии технической возможности с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» уведомления о зачислении на социальное обслуживание или отказ в зачислении на социальное обслуживание.

3.3. Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг

Административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг нормативными правовыми актами не предусмотрена.

3.4. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области» следующих административных процедур.

3.4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступности к сведениям о государственной услуге.

Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги и обеспечение доступности к сведениям о государственной услуге в электронной форме может осуществляться:

посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

при письменном обращении с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

 3.4.2. Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запросов и документов.

Нормативными правовыми актами предусмотрена возможность подачи заявления в форме электронного документа посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Подача заявителем иных документов в электронном виде нормативными правовыми актами не предусмотрена.

 3.4.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги

Информирование заявителя о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, поступившее с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется в порядке и сроки, установленные Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

 3.4.4. Взаимодействие Учреждения, предоставляющего государственную услугу, с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия.

Взаимодействие Учреждения, предоставляющего государственную услугу, с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, в том числе порядок и условия такого взаимодействия, нормативными правовыми актами не предусмотрено.

 3.4.5. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено законом.

Получение заявителем результата предоставления государственной услуги в электронной форме нормативными правовыми актами не предусмотрено.

 3.4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги

Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами не предусмотрены.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги.

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами Учреждения положений настоящего Административного регламента.

4.2. Ответственность специалистов Учреждения, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

За невыполнение или ненадлежащее выполнение законодательства Российской Федерации и Ростовской области по вопросам организации и предоставления государственной услуги, а также требований настоящего Административного регламента, специалисты Учреждения, принимающие участие в предоставлении государственной услуги несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

4.4.5. Контроль за предоставлением государственной услуги в Учреждении осуществляет управление финансового контроля Ростовской области.

Плановые проверки не в рамках финансового контроля в органах местного самоуправления проводятся по согласованию с прокуратурой района, согласование плана осуществляется до 1 сентября года, предшествующего году проведения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, а также должностных лиц.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) специалистов Учреждения, предоставляющего государственную услугу и (или) должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги работниками Учреждения, предоставляющего государственную услугу, путем обращения в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также путем обращения при личном приеме заявителя − в досудебном порядке.

5.2. Предмет жалобы.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ростовской области;

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

отказ должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги должностным лицом Учреждения, предоставляющего государственную услугу – руководителю Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

5.3.2. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым руководителем Учреждения, предоставляющим государственную услугу, то он вправе обратиться с жалобой на данное решение в Администрацию Константиновского района.

Особенности рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) должностных лиц, принятые в ходе предоставления государственной услуги, установлены постановлением Администрации Константиновского района от 08 февраля 2013 года № 187 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации Константиновского района, органов Администрации Константиновского района, их должностных лиц и муниципальных служащих».

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе:

непосредственно в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, специалисту по работе с обращениями граждан общего отдела Администрации Константиновского района;

почтовым отправлением по адресу (месту нахождения) Учреждения, предоставляющего государственную услугу и Администрации Константиновского района;

в ходе личного приема руководителя Учреждения, предоставляющего государственную услугу и Главы Администрации Константиновского района. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.2. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

5.4.3. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.4.4. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

5.4.5. Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

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

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.

5.4.7. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу (далее - журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

Форма и порядок ведения журнала определяются Учреждением, предоставляющим государственную услугу.

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

официального сайта Администрации Константиновского

электронной почты Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

5.4.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.6 настоящего 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.

5.4.10. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронной форме на адрес электронной почты Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется Учреждением, предоставляющей государственную услугу.

5.4.11. Специалист по работе с обращениями граждан общего отдела Администрации Константиновского района принимает жалобы, направленные в электронной форме и обеспечивает регистрацию, при этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

5.4.12. Учреждение, предоставляющее государственную услугу обеспечивает:

оснащение места приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее государственную услугу, 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 Учреждением, предоставляющим государственную услугу, уполномоченным на ее рассмотрение.

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

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалоб действующим законодательством не предусмотрен.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ Учреждение, предоставляющая государственную услугу, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.7.2. При удовлетворении жалобы Учреждение, предоставляющее государственную услугу, 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.

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

5.7.3. Руководитель Учреждения, предоставляющего государственную услугу, глава Администрации Константиновского района отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.7.4. Руководитель Учреждения, глава Администрации Константиновского района могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

5.8.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование организации рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявших решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Учреждения, предоставляющим государственную услугу, главой Администрации Константиновского района (в случае отсутствия - первым заместителем главы Администрации Константиновского района)

5.8.4. 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 руководителя Учреждения, предоставляющего государственную услугу, главой Администрации Константиновского района (в случае отсутствия - первым заместителем главы Администрации Константиновского района).

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение по жалобе может быть обжаловано в судебном порядке, либо у вышестоящего должностного лица.

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

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

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы производится посредством размещения данной информации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информационных стендах Учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Приложение № 1

к Административному регламенту

Сведение об учреждении социального обслуживания Константиновского района Ростовской области

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Муниципальное бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» Константиновского района | 347250, Ростовская область, г. Константиновск, ул. Фрунзе, д. 98 «а»,тел: 8(86393) 2-17-29, 5-63-19,факс: 8(86393)2-35-42,E-mail: cso8293@rambler.ru  | перерыв с 12.00 до 12.45. |

Приложение № 2

к Административному регламенту

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (адрес)

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

**ОБ ОТКАЗЕ В ЗАЧИСЛЕНИИ НА СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Уважаемый(ая)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. заявителя)

Рассмотрев Ваши документы, Вам отказано в зачислении на социальное обслуживание в (наименование отделения центра)

в связи с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается причина отказа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание: (документ, номер, дата)

Директор МБУ «ЦСОГПВиИ»

Константиновского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Ковачев

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015г.

м.п

Приложение № 3

к Административному регламенту

 (ФИО заявителя)

 (адрес)

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

**О ЗАЧИСЛЕНИИ НА СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ**

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

Рассмотрев Ваши документы, принято решение о зачислении Вас на социальное обслуживание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование отделения центра)

Для заключения договора о зачислении на социальное обслуживание Вам необходимо обратиться по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон для справок\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Основание: (документ, номер, дата) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор МБУ «ЦСОГПВиИ»

Константиновского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.В. Ковачев

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015г.

м.п.

 Приложение № 4

к Административному регламенту

Блок-схема

Предоставление государственной услуги по приему документов для зачисления граждан на социальное обслуживание

|  |
| --- |
| Обращение гражданина в МБУ «ЦСОГПВиИ» Константиновского района |

|  |
| --- |
| Специалист МБУ «ЦСОГПВиИ» Константиновского района осуществляет прием документов |

Наличие полного пакета документов у заявителя, необходимого для оказания услуги

**нет**  **да** **да**

Принятие решения о зачислении на социальное обслуживание

ывасф Да

ыуксгтм

Отказ в предоставлении услуги

Наличие полного пакета Наличие полного пакетаНа документов у заявителя, необходимого для оказания услуги

 документов у заявителя, у заявителя, необходимого для оказания услуги

одимого для оказания услуг Наличие полного пакета документов у заявителя, необходимого для оказания услуги

и

Да Д

Отказ в предоставлении услуги, разъяснение и письменное уведомление о наличии препятствий в рассмотрении вопроса оЗЗ зачислении на социальное обслуж

ивание

Зачисление на социальное обслуживание

Разъяснение и письменное уведомление о наличии препятствий в рассмотрении вопроса о зачислении на социальное обслуживание

Сформированное личное дело

Устранение препятствий

Принятие решения о социальнопротпмрое обслуживание

Сформированное личное дело

ттттттНенннннннннт