

Приложение
к приказу Департамента
социальной защиты населения
Ивановской области
от 24.01.2019 N 8
(в ред. от 23.01.2024)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
"ВЫДАЧА РАСПОРЯЖЕНИЯ ОБ ОБЯЗЫВАНИИ РОДИТЕЛЕЙ
(ОДНОГО ИЗ РОДИТЕЛЕЙ) НЕ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ
БЛИЗКИМ РОДСТВЕННИКАМ В ОБЩЕНИИ С РЕБЕНКОМ"**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги "Выдача распоряжения об обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать близким родственникам в общении с ребенком" (далее - Административный регламент, государственная услуга) устанавливает стандарт и порядок предоставления территориальными органами Департамента социальной защиты населения Ивановской области (далее - территориальные органы социальной защиты населения) государственной услуги, а также порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу.

1.2. Круг заявителей

В качестве заявителей для получения государственной услуги могут выступать дедушки, бабушки, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры ребенка, проживающего на территории Ивановской области.

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

1.3.1. Информация о предоставлении государственной услуги и услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, предоставляется гражданам:

- а) непосредственно специалистами территориальных органов социальной защиты населения, Департамента при личном обращении граждан;
- б) с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты;
- в) посредством средств массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах

территориальных органов социальной защиты населения;

г) путем проведения встреч с населением (сходов граждан);

д) путем размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе на сайте Департамента (www.szn.ivanovoobl.ru), в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Портал услуг).

1.3.2. На сайте Департамента размещаются следующие документы и информация:

а) полное наименование и почтовые адреса территориальных органов социальной защиты населения;

б) номера телефонов структурных подразделений территориальных органов социальной защиты населения;

в) режим работы территориальных органов социальной защиты населения, Департамента;

г) текст Административного регламента с приложениями.

1.3.3. На информационных стендах, в памятках, размещаемых в свободном доступе для посетителей в помещениях территориальных органов социальной защиты населения, отражается следующая информация:

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

б) извлечения из текста Административного регламента с приложениями;

в) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

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

д) схема размещения специалистов и режим приема ими граждан;

е) сведения о сроках предоставления государственной услуги в целом и максимальных сроках выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;

ж) порядок получения консультаций по вопросам получения государственной услуги в территориальных органах социальной защиты населения;

з) порядок обжалования решений, действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а представленная информация структурирована на тематическую и организационную.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.4. Изменения в информацию о порядке предоставления государственной услуги, размещенную в соответствии с пунктом 1.3.3 Административного регламента, должны своевременно, не позднее 3 дней со дня изменения, вноситься

специалистами, ответственными за ее обновление.

1.3.5. Получение заявителем сведений о ходе предоставления государственной услуги способами, предусмотренными подпунктами "а", "б" пункта 1.3.1 Административного регламента, осуществляется в порядке, установленном подразделом 3.2 Административного регламента.

1.3.6. Сведения о графике (режиме) работы территориальных органов социальной защиты населения, Департамента сообщаются по телефонам, а также размещаются на вывесках при входе в здание, на информационных стендах.

1.3.7. На Портале услуг размещаются следующая информация и документы:

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

б) круг заявителей;

в) срок предоставления государственной услуги;

г) результаты предоставления государственной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

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

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

ж) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги;

з) бланк заявления для заполнения.

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

1.3.9. Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Выдача распоряжения об обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать близким родственникам в общении с ребенком.

2.2. Наименование органов и учреждений, предоставляющих государственную услугу

2.2.1. Государственную услугу предоставляют территориальные органы социальной защиты населения.

2.2.2. При предоставлении государственной услуги заявитель взаимодействует с территориальными органами социальной защиты населения, участвующими в предоставлении государственной услуги.

2.2.3. Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, утвержденный Правительством Ивановской области;

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и

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

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра в соответствии с п. 7.2 части 1 ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача распоряжения об обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать близким родственникам в общении с ребенком;
- выдача распоряжения об отказе в обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать близким родственникам в общении с ребенком;
- уведомление о прекращении предоставления государственной услуги.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

	Административная процедура (действие)	Максимальный срок
1	Прием, регистрация заявления о предоставлении государственной услуги	в день обращения с заявлением
2	Рассмотрение заявления о предоставлении государственной услуги, принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги	30 рабочих дней со дня получения документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента
3	Решение о прекращении предоставления государственной услуги	10 рабочих дней со дня получения территориальным органом социальной защиты населения документов (информации) о возникновении обстоятельств, указанных в пункте 2.9.2 Административного регламента
4	Приостановление предоставления государственной услуги	до получения документов, указанных в пункте 2.9.1 Административного регламента, но не более чем на 30 дней со дня направления уведомления о проведении дополнительной проверки

5	Информирование заявителя о результате предоставления государственной услуги (направление) являющихся результатом предоставления государственной услуги	о предоставлении (отказе в предоставлении, приостановлении, прекращении) государственной услуги
---	--	---

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

На официальном сайте Департамента и на Портале услуг размещены информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов, предоставляющих государственные услуги, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников, перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования).

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.6.1. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

	Наименование документа	Порядок представления документа (представляется заявителем или запрашивается в порядке межведомственного взаимодействия, если не представлен заявителем по собственной инициативе)
1	заявление гражданина, желающего получить распоряжение органа опеки и попечительства об обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать ему в общении с ребенком (приложение 1 к Административному регламенту)	представляется заявителем
2	документ, удостоверяющий личность заявителя	представляется заявителем
3	документы, подтверждающие наличие родства с несовершеннолетним: сведения о рождении несовершеннолетнего, сведения о рождении одного из родителей	запрашиваются в порядке межведомственного взаимодействия, если не представлены заявителем по собственной инициативе

<p>несовершеннолетнего, родственником которого является заявитель, сведения о рождении заявителя (для заявителей - полнородных и неполнородных (имеющих общих отца или мать) братьев и сестер несовершеннолетнего)</p>	
--	--

2.6.2. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных им сведений и документов, обязанность по представлению которых на него возложена.

Документы, необходимые для получения государственной услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном порядке.

Необходимые копии документов изготавливаются специалистами, ответственными за прием документов, если заявитель не представил указанные копии самостоятельно. При представлении копий документов заявителем представляются их оригиналы. Указанные специалисты заверяют в установленном порядке копии представленных документов, оригиналы которых возвращаются заявителю.

2.6.3. Утратил силу. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 22.05.2023 N 36.

2.6.4. Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляются заявителем в территориальный орган социальной защиты населения по месту жительства (по месту пребывания) путем подачи специалисту, ведущему прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, обязанность по представлению которых возложена на заявителя.

Документ, указанный в подпункте 1 пункта 2.6.1, составляется либо подписывается соответственно заявителем в присутствии данного специалиста.

2.6.5. Требования, предъявляемые к представляемым документам:

- документы должны поддаваться прочтению;
- фамилии, имена и отчества должны быть написаны полностью и соответствовать документам, удостоверяющим личность;
- в документах не должно быть приписок, неоговоренных исправлений, документы не должны быть исполнены карандашом, иметь повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание.

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

- несоответствие статуса заявителя, обратившегося за предоставлением государственной услуги, категориям заявителей, указанных в подразделе 1.2 Административного регламента;

- заявление не содержит подписи и указания фамилии, имени, отчества заявителя и его почтового адреса;
- место жительства (место пребывания) ребенка заявителя находится не на территории Ивановской области либо не на территории, обслуживаемой территориальным органом социальной защиты населения;
- непредставление или представление не в полном объеме документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 Административного регламента, обязанность по представлению которых возложена на заявителя;
- несоответствие представленных документов требованиям законодательства Российской Федерации.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги заявителю являются:

- несоответствие содержания или оформления представленных документов требованиям, установленным пунктами 2.6.1, 2.6.2, 2.6.4, 2.6.5 Административного регламента;
- представление заявителем заведомо недостоверных сведений, сокрытие данных, влияющих на результат оказания государственной услуги;
- необеспечение заявителем доступа в жилое помещение для проведения обследования жилищно-бытовых условий, предусмотренного подпунктом "б" пункта 3.5.3 Административного регламента.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления, прекращения предоставления государственной услуги

2.9.1. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является предоставление заявителем документов, достоверность которых вызывает сомнение. В данном случае проверка подлинности представленных заявителем документов, полноты и достоверности содержащихся в них сведений осуществляется путем направления запросов в течение 1 рабочего дня со дня приема документов.

Специалист, ответственный за подготовку проектов решений, готовит уведомление заявителю о проведении дополнительной проверки с указанием причин проведения дополнительной проверки и срока приостановления предоставления государственной услуги, согласовывает решение о проведении дополнительной проверки с должностным лицом территориального органа социальной защиты населения, ответственным за принятие решения по предоставлению государственной услуги (далее - должностное лицо, ответственное за принятие решений), направляет заявителю указанное уведомление, подписанное должностным лицом, ответственным за принятие решения, в течение 3 рабочих дней со дня его подписания.

Уведомление направляется почтовым отправлением или посредством электронной почты либо по желанию заявителя он может быть уведомлен по телефону о дате и месте, где он может получить уведомление.

2.9.2. Основаниями для прекращения предоставления государственной услуги являются:

- смерть заявителя, а также признание его в судебном порядке безвестно отсутствующим, объявление умершим;
- выезд несовершеннолетнего на постоянное место жительства (место пребывания) за пределы территории Ивановской области;
- изменение законодательства, установившего государственную услугу.

2.10. 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

При предоставлении государственной услуги предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не осуществляется.

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

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление государственной услуги и при получении результата ее предоставления

2.12.1. Максимальное время ожидания заявителями очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

2.12.2. В целях исключения очередей в местах приема документов используется предварительная запись на прием.

2.12.3. При подаче документов по предварительной записи время ожидания не должно превышать 5 минут с момента времени, на который была осуществлена запись.

2.12.4. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги

2.13.1. Заявления о предоставлении государственной услуги, поступившие в территориальные органы социальной защиты населения от гражданина лично или почтовым отправлением, регистрируются в журнале регистрации заявлений граждан

(приложение 2 к Административному регламенту - не приводится) в течение дня поступления.

Указанный журнал, а также все иные журналы, предусмотренные настоящим Административным регламентом, включаются в номенклатуру дел, ведутся на бумажном носителе (допускается одновременное ведение и на электронном носителе), хранятся в течение 3 лет. По истечении срока хранения подлежат уничтожению на основании акта о выделении к уничтожению журналов, не подлежащих хранению, утвержденного руководителем территориального органа социальной защиты населения.

2.13.2. Регистрация заявлений о предоставлении государственной услуги, принятых в многофункциональном центре, осуществляется в день поступления заявления в журнале регистрации заявлений граждан, который заполняется специалистом, ведущим прием в многофункциональном центре.

2.13.3. Регистрация заявлений о предоставлении государственной услуги, поступивших в территориальные органы социальной защиты населения посредством электронной почты, осуществляется в течение дня их поступления, за исключением случаев поступления заявления в нерабочее время, в выходной (нерабочий или праздничный) день. В таких случаях регистрация заявления осуществляется в следующий первый рабочий день.

2.13.4. При получении по почте заявления на предоставление государственной услуги и иных документов (информации), необходимых для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за ведение делопроизводства, производит регистрацию указанных документов в соответствии с правилами делопроизводства и передает специалисту, ответственному за прием документов для предоставления государственной услуги, не позднее одного рабочего дня с момента их получения от организации федеральной почтовой связи.

2.13.5. Специалист, ответственный за прием документов, вносит в Журнал регистрации заявлений граждан (приложение 2 к Административному регламенту) следующие записи:

- а) порядковый номер записи;
- б) дату поступления заявления и документов/способ представления заявителем заявления и документов;
- в) фамилию, имя, отчество заявителя/фамилию, имя, отчество представителя заявителя;
- г) фамилию, имя, отчество ребенка, число, месяц и год рождения ребенка;
- д) адрес заявителя (место жительства/место пребывания), контактный телефон;
- е) вид государственной услуги.

2.13.6. Специалист, ответственный за прием документов, при личном обращении заявителя оформляет расписку о приеме документов с учетом требований подпункта "е" пункта 3.3.4 Административного регламента, передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, предлагает заявителю расписаться в бланке заявления о получении расписки.

2.13.7. Специалист, ответственный за прием документов, при поступлении заявления посредством почтовой связи, электронной почты направляет расписку

(уведомление) о приеме заявления с учетом требований пункта 3.3.4 Административного регламента.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.14.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых, этажах зданий с отдельным входом (по возможности).

Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресла-колясок.

Передвижение по помещению не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски. Помещение должно быть достаточно освещено.

2.14.2. Центральный вход в здание органа, предоставляющего государственную услугу, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

а) наименование органа, осуществляющего предоставление государственной услуги;

б) адрес (местонахождение);

в) график приема граждан.

2.14.3. Помещения, предназначенные для приема граждан, оборудуются:

а) электронной системой управления очередью (по возможности);

б) световым информационным табло (по возможности);

в) системой кондиционирования воздуха (по возможности);

г) противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.14.4. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

а) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

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

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

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной

информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

е) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи";

з) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение с учетом потребности инвалида собственник помещения обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи утвержден приказом Минтруда России от 30.07.2015 N 527н.

2.14.5. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, включают зал ожидания и места для приема граждан.

Зал ожидания должен быть оснащен стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. В зале ожидания должен быть установлен компьютер со справочно-правовыми системами и программными продуктами. Правила работы с ним, а также фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона, номер кабинета должностного лица, отвечающего за работу компьютера, размещаются на информационном стенде, расположенном рядом с компьютером.

2.14.6. Прием граждан осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема граждан, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

а) номера кабинки (кабинета);

б) фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица.

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных уполномоченного органа, принтером и сканером.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.15.1. Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

а) удовлетворенность получателей государственной услуги качеством

предоставления государственной услуги;

б) возможность получения полной, актуальной и доступной информации о порядке и ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

в) утратил силу. - Приказ Департамента социальной защиты населения Ивановской области от 22.05.2023 N 36;

г) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

д) невозможность получения государственной услуги в любом территориальном органе социальной защиты населения по выбору заявителя;

е) отсутствие обоснованных жалоб со стороны получателей государственной услуги на действия (бездействие) специалистов или должностных лиц, на несоблюдение сроков предоставления государственной услуги, на отсутствие доступности государственной услуги и информации.

2.15.2. При предоставлении государственной услуги получатель государственной услуги осуществляет одно взаимодействие со специалистом при подаче документов, при условии представления заявителем полного комплекта документов, обязанность по представлению которых на него возложена, и соответствия представленных документов требованиям, предусмотренным пунктом 2.6.5 Административного регламента.

2.15.3. Возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц Департамента, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.15.4. Основными требованиями к качеству предоставления информации о государственной услуге являются:

а) достоверность предоставляемой получателям государственной услуги информации о ходе предоставления государственной услуги;

б) удобство и доступность получения информации о государственной услуге и непосредственно государственной услуги.

2.16. Особенности выполнения на базе многофункциональных центров отдельных административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги

Государственная услуга на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

2.17. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур (действий)

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;
- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- предоставление сведений о ходе оказания государственной услуги;
- рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксация;
- принятие решения о прекращении предоставления государственной услуги и его фиксация;
- ведение и хранение персональных дел;
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.2. Информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в территориальный орган социальной защиты населения.

3.2.2. При информировании граждан по телефону или при личном приеме специалисты, осуществляющие информирование граждан, должны:

- а) корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства;
- б) проводить консультацию без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций, комментариев ситуации;
- в) задавать только уточняющие вопросы в интересах дела.

3.2.3. При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий консультирование, сняв трубку, должен представиться, назвав:

- наименование органа;
- фамилию, должность.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать "параллельных" разговоров с окружающими людьми и по другим телефонам.

Специалист, осуществляющий консультирование, грамотно, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В конце консультирования необходимо кратко подвести итог и перечислить гражданину меры, которые надо принять.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

Если специалист не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю предлагается оставить контактный телефон или адрес, по которому ему будет предоставлена консультация.

При желании заявителя получить консультацию по телефону консультирование осуществляется не позднее дня, следующего за днем обращения за консультацией.

При желании заявителя получить консультацию в письменном виде консультирование осуществляется в порядке, установленном пунктом 3.2.6 Административного регламента.

3.2.4. При личном обращении граждан в рамках информирования и консультирования по предоставлению государственной услуги:

а) время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут;

б) продолжительность личного приема не должна превышать 15 минут;

в) специалисты, осуществляющие личный прием, должны принять необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Специалист при необходимости выдает заявителю форму заявления и список документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, на бумажном носителе, поясняет порядок получения необходимых документов и требования, предъявляемые к ним. По желанию заявителя данная информация может быть также представлена на бумажном носителе в виде памятки;

г) ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не являются очевидными и требуют дополнительной проверки, а также при несогласии гражданина на получение устного ответа, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.5. Требование письменного ответа при устном обращении гражданина и письменные обращения граждан подлежат регистрации в соответствии с правилами делопроизводства в срок не позднее следующего дня после их поступления.

3.2.6. Ответы на письменные обращения даются в установленном порядке в течение 30 дней со дня регистрации обращения заявителя. Специалисты грамотно готовят разъяснения в пределах установленной компетенции.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению руководителя территориального органа социальной защиты населения, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен дополнительно до 30 календарных дней. В таком случае заявителю направляется промежуточный ответ с описанием действий, совершаемых по его обращению, и уведомлением о продлении срока его рассмотрения.

3.2.7. Письменный ответ подписывается руководителем территориального органа социальной защиты населения либо лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы, телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, факсом, в зависимости от способа обращения гражданина за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении гражданина.

3.2.8. Если гражданина не удовлетворяет полученная консультация, он может обратиться (устно или письменно) к руководителю территориального органа социальной защиты населения. Если гражданина не устраивают полученные консультации, он обращается к члену Правительства Ивановской области - директору Департамента социальной защиты населения Ивановской области (далее - директору

Департамента).

3.2.9. Результатом административной процедуры является предоставление гражданам информации о государственной услуге, порядке получения и результатах ее предоставления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 60 дней (в случае продления срока рассмотрения обращения) со дня обращения гражданина.

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

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является обращение заявителя в территориальный орган социальной защиты населения. Заявление подается по форме, определенной приложением 1 к Административному регламенту.

3.3.2. Заявителям должна быть предоставлена возможность осуществить предварительную запись по телефону либо при личном обращении к специалисту.

При осуществлении предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов.

Заявителю по телефону либо при личном обращении лично сообщаются дата и время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

3.3.3. Личный прием заявителей в целях подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется специалистом, ответственным за прием документов, в рабочее время согласно графику работы территориального органа социальной защиты населения в порядке очереди с учетом предварительной записи. При личном приеме заявитель предъявляет специалисту документы, удостоверяющие его личность, место жительства.

3.3.4. В ходе приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги, специалист, ответственный за прием документов:

а) регистрирует заявление в журнале приема граждан в соответствии с пунктом 2.13.1 Административного регламента;

б) устанавливает личность обратившегося гражданина путем проверки документа, удостоверяющего его личность;

в) информирует при личном приеме заявителя о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

г) проверяет правильность заполнения заявления, в том числе полноту внесенных данных, наличие и актуальность документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя, и документов, обязанность по представлению которых не возложена на заявителя, но представленных заявителем самостоятельно. Проверяет документы на соответствие требованиям, указанным в пунктах 2.6.4, 2.6.5 Административного регламента.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист, ответственный за прием документов, помогает заявителю оформить заявление;

д) осуществляет проверку представленных документов на соответствие

оригиналам и заверение их копий путем проставления заверительной надписи с указанием фамилии, инициалов, должности специалиста и даты заверения.

Если копии необходимых документов не представлены, осуществляет копирование документов, проставляет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием должности, фамилии, инициалов, даты заверения, возвращает заявителю оригиналы документов, с которых были сняты копии;

е) выдает заявителю расписку о приеме заявления и документов при отсутствии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных подразделом 2.7 Административного регламента.

В расписке о приеме документов указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- дата приема заявления и документов;
- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, а также его подпись;
- телефон, фамилия и инициалы специалиста, у которого заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов и времени, оставшемся до ее завершения.

В ходе личного приема расписка выдается заявителю под подпись.

На бланке заявления ставится подпись заявителя о получении расписки, проставляется подпись специалиста, выдавшего расписку.

3.3.5. При выявлении оснований для отказа в приеме документов, установленных в подразделе 2.7 Административного регламента, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает заявителю устранить их в ходе личного приема. При устранении выявленных недостатков в ходе личного приема заявителю выдается расписка о приеме документов согласно подпункту "е" пункта 3.3.4 Административного регламента. В случае неустранения заявителем выявленных недостатков в ходе личного приема, возвращает документы заявителю в ходе данного личного приема.

3.3.6. В случае разделения должностных обязанностей по приему документов и подготовке по ним проекта решения специалист, ответственный за прием документов, формирует комплект принятых документов - скрепляет заявление, документы, предоставленные гражданином (далее - комплект документов), и передает специалисту, ответственному за передачу документов специалисту, ответственному за рассмотрение заявления и документов и подготовку проектов решений о предоставлении государственной услуги (далее - специалист, ответственный за подготовку проектов решений).

3.3.7. Специалист, ответственный за передачу документов, формирует и передает комплект документов (с сопроводительной описью в случае, если это предусмотрено должностными регламентами) специалистам, ответственным за подготовку проектов решений.

3.3.8. Результатами данной административной процедуры являются прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги,

формирование комплекта документов, принятых от заявителя, и выдача ему расписки о приеме документов либо отказ заявителю в приеме документов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры указан в подразделе 2.4 Административного регламента.

3.4. Предоставление сведений о ходе оказания государственной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению сведений о ходе оказания государственной услуги является обращение заявителя:

а) по справочным телефонам территориального органа социальной защиты населения;

б) в письменной форме (по почте);

в) в ходе личного приема граждан.

3.4.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, фамилии лица, принявшего телефонный звонок. В рамках предоставления сведений заявителю сообщается о специалистах, которым поручено рассмотрение заявления, об административной процедуре, на которой находится предоставление государственной услуги, о сроках предоставления государственной услуги, способе уведомления заявителя, о результате предоставления государственной услуги (при его наличии).

Время разговора по телефону не должно превышать 5 минут.

3.4.3. Информирование граждан о ходе предоставления государственной услуги при обращении лично или в письменной форме осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 3.2.4 - 3.2.8 Административного регламента.

3.4.4. Результатом административной процедуры является предоставление заявителю сведений о ходе оказания государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по предоставлению сведений о ходе оказания государственной услуги: при обращении заявителя лично или по телефону - 30 минут, при обращении заявителя в письменной форме - 5 рабочих дней с момента поступления обращения заявителя.

3.5. Рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксация

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления и документов, принятию решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксации является получение территориальным органом социальной защиты населения комплекта документов, необходимых для принятия решения.

При выполнении всех действий в рамках указанной административной процедуры необходимо учитывать сроки предоставления государственной услуги, указанные в подразделе 2.4 Административного регламента.

3.5.2. Комплект документов в порядке, установленном правилами

делопроизводства, поступает на рассмотрение специалиста, ответственного за подготовку проектов решений.

3.5.3. Специалист, ответственный за подготовку проектов решений:

а) проводит обследование жилищно-бытовых условий несовершеннолетнего и его фиксацию (приложение 3 к Административному регламенту - не приводится).

Обследование проводится в течение 10 рабочих дней со дня получения специалистом, ответственным за подготовку проектов решений, документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента.

Обследование жилищно-бытовых условий жизни несовершеннолетнего осуществляется с целью установления желания ребенка общаться с заявителем, выявления обстоятельств, которые при общении ребенка с заявителем могут создать угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию либо нарушат его права и охраняемые законом интересы.

Акт обследования условий жизни ребенка оформляется в течение 3 рабочих дней со дня проведения обследования;

б) проводит обследование жилищно-бытовых условий заявителя и его фиксацию (приложение 4 к Административному регламенту - не приводится).

Обследование жилищно-бытовых условий жизни заявителя осуществляется с целью выявления обстоятельств, которые при общении заявителя с ребенком могут создать угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию либо нарушают его права и охраняемые законом интересы.

Обследование проводится в течение 10 рабочих дней со дня получения специалистом, ответственным за подготовку проектов решений, документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента.

Акт обследования жилищно-бытовых условий гражданина оформляется в течение 3 рабочих дней со дня проведения обследования.

В случае проживания заявителя на территории, не обслуживаемой территориальным органом социальной защиты населения, специалист, ответственный за подготовку проектов решений, в течение 2 рабочих дней со дня получения документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, направляет запрос в орган опеки и попечительства по месту жительства заявителя о представлении акта обследования жилищно-бытовых условий заявителя;

в) при наличии оснований, предусмотренных подразделом 2.8 Административного регламента, специалист готовит проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги;

г) готовит проект решения об отказе в обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать близким родственникам в общении с ребенком в случае:

- если общение с заявителем противоречит желанию ребенка;

- если общение с заявителем может создать угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию либо нарушает его права и охраняемые законом интересы;

д) готовит проект решения об обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать близким родственникам в общении с ребенком (приложение 5 к

Административному регламенту).

3.5.4. Решение выносится в виде распоряжения, которое подписывается руководителем территориального органа социальной защиты населения либо замещающим его лицом.

Принятое решение регистрируется в день подписания в соответствии с правилами делопроизводства.

3.5.5. Специалист, ответственный за подготовку проектов решений, формирует персональное дело по обращению заявителя.

3.5.6. После подписания один экземпляр решения в течение 3 дней направляется специалистом, ответственным за ведение документооборота, заявителю способом, указанным им в заявлении о предоставлении государственной услуги.

3.5.7. Второй экземпляр решения помещается в персональное дело, сформированное по обращению заявителя. На втором экземпляре должны быть отражены способ уведомления и дата его направления заявителю.

3.5.8. Специалист, ответственный за подготовку проектов решений, осуществляет регистрацию принятого решения в журнале приема граждан.

3.5.9. Результатом административной процедуры по рассмотрению заявления и документов, принятию решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксации является направление заявителю решения и формирование персонального дела по обращению заявителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - не более 33 рабочих дней со дня приема заявления со всеми необходимыми документами, без учета срока на приостановление предоставления государственной услуги, указанного в подразделе 2.4 Административного регламента.

3.6. Принятие решения о прекращении предоставления государственной услуги и его фиксация

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры принятия решения о прекращении предоставления государственной услуги и его фиксации является поступление в территориальный орган социальной защиты населения от заявителя (представителя заявителя) информации, предусмотренной пунктом 2.9.2 Административного регламента.

3.6.2. Территориальные органы социальной защиты населения проверяют наличие обстоятельств, влекущих прекращение государственной услуги.

3.6.3. Решение о прекращении предоставления государственной услуги принимается должностным лицом, ответственным за принятие решения.

3.6.4. Уведомление о прекращении услуги может быть представлено заявителю:
при личном обращении;
по почте;
по электронной почте.

3.6.5. Специалист, ответственный за подготовку проекта решения, доводит до сведения заявителя информацию о принятом решении (кроме случаев прекращения предоставления государственной услуги по причине смерти заявителя или признания его безвестно отсутствующим, объявления умершим) путем направления

уведомления о прекращении предоставления государственной услуги и причинах ее прекращения.

Уведомление направляется почтовым отправлением или посредством электронной почты, а в случае, если основанием для принятия решения послужило личное обращение заявителя, по желанию заявителя он может быть уведомлен по телефону о дате и месте, где он может получить уведомление.

Второй экземпляр уведомления приобщается к персональному делу с обязательным указанием даты направления (выдачи) уведомления. При уведомлении гражданина по телефону в персональном деле проставляется отметка о дате осуществления телефонного звонка, фамилии и инициалах специалиста, осуществившего звонок.

Сроки направления уведомлений указаны в подразделе 2.4 Административного регламента.

3.6.6. Решения о прекращении предоставления государственной услуги и документы, послужившие основанием для принятия этих решений, приобщаются в персональное дело получателя государственной услуги.

3.6.7. Результатами административной процедуры по принятию решения о прекращении предоставления государственной услуги и его фиксации являются направление (вручение) заявителю (за исключением смерти заявителя или признания его безвестно отсутствующим, объявления умершим) уведомления о принятом решении и приобщение решения и документов, послуживших основанием для его принятия, к персональному делу заявителя.

Процедура прекращения предоставления государственной услуги завершается передачей персонального дела на хранение в архив.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 13 рабочих дней со дня получения территориальным органом социальной защиты населения информации (документов), влекущих прекращение предоставления государственной услуги.

3.7. Ведение и хранение персональных дел

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры по ведению и хранению персональных дел получателей государственной услуги является прием заявления и документов от заявителя.

3.7.2. В персональное дело документы подшиваются в следующей последовательности:

- решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги либо решение о прекращении предоставления государственной услуги;
- заявления о предоставлении государственной услуги;
- копии документов, удостоверяющих личности заявителей;
- иные документы, предусмотренные к приобщению в персональное дело, вшиваются в хронологическом порядке.

3.7.3. Документы, составляющие персональное дело, сформированные в вышеуказанном порядке, вкладываются в обложку и сшиваются скоросшивателем или иным способом.

3.7.4. Сформированные персональные дела хранятся на специально оборудованных стеллажах в течение 2 лет с момента прекращения предоставления (отказа в предоставлении) государственной услуги.

Порядок размещения действующих персональных дел в хранилище (т.е. размещение дел в алфавитном порядке, по номерам личных дел получателей, по отделениям связи и т.д.) определяется приказом территориального органа социальной защиты населения.

3.7.5. Персональные дела с истекшим сроком хранения подлежат уничтожению на основании акта о выделении к уничтожению дел, не подлежащих хранению, утвержденного руководителем территориального органа социальной защиты населения.

3.7.6. Результатами административной процедуры являются сохранность сформированного персонального дела в течение установленного срока хранения и уничтожение персонального дела при истечении указанного срока.

3.8. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.8.1. Основаниями для начала административной процедуры исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах (далее - ошибка) являются поступление в территориальный орган социальной защиты населения заявления гражданина об исправлении ошибки либо выявление ошибки в ходе плановой или внеплановой проверки, проводимой в соответствии с разделом 4 Административного регламента.

3.8.2. При обращении об исправлении ошибки заявитель представляет:

- заявление об исправлении ошибки;

- документы, подтверждающие наличие в выданном в результате предоставления государственной услуги документе ошибки.

Заявление об исправлении ошибки подается заявителем в территориальный орган социальной защиты населения.

3.8.3. Заявление об исправлении ошибки подлежит регистрации в соответствии с правилами делопроизводства в срок не позднее следующего дня после его поступления.

3.8.4. Специалист, ответственный за подготовку проекта решения, проверяет поступившее заявление об исправлении ошибки на предмет наличия ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.8.5. В случае наличия ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе специалист устраняет ошибку путем подготовки проекта решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги в соответствии с подразделом 3.5 Административного регламента.

3.8.6. В случае отсутствия ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе специалист готовит уведомление об отсутствии ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.8.7. Специалист передает проект решения либо уведомление об отсутствии

ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе на подпись должностному лицу, ответственному за принятие решения.

3.8.8. Должностное лицо подписывает проект решения, содержащего сведения об устранении ошибки, либо уведомление об отсутствии ошибки в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

3.8.9. После подписания решение, содержащее сведения об устранении ошибки, либо уведомление об отсутствии ошибки в течение 3 рабочих дней с момента его подписания направляется заявителю способом, указанным им в заявлении об исправлении ошибки, либо способом, указанным им в заявлении о предоставлении государственной услуги (в случае выявления ошибки в ходе плановой или внеплановой проверки).

3.8.10. Результатом административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах является направление (вручение) заявителю решения, содержащего сведения об устранении ошибки, либо уведомления об отсутствии ошибки.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении ошибки либо с даты поступления в территориальный орган социальной защиты населения результатов плановой или внеплановой проверки.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Формы осуществления контроля за исполнением Административного регламента и нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги

Контроль за исполнением Административного регламента и нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, осуществляется в следующих формах:

- а) текущего контроля;
- б) контроля в виде комплексных проверок (плановых, внеплановых);
- в) контроля в виде тематических проверок (плановых, внеплановых);
- г) общественного контроля.

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляют:

руководители территориальных органов социальной защиты населения; должностные лица, уполномоченные распоряжением руководителя территориального органа социальной защиты населения.

Текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования документов, подготовленных специалистами, ответственными за подготовку проектов решений, в рамках предоставления государственной услуги, в соответствии с положениями Административного регламента и действующего законодательства.

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

4.3.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе тематических), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, должностных лиц.

4.3.2. Контроль в виде комплексных проверок и тематических проверок за соблюдением сроков исполнения Административного регламента и качеством предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами Департамента, в соответствии с полномочиями на проведение проверок, установленными должностными регламентами.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Департамента) и внеплановыми, а также выездными и документарными. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3.3. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным директором Департамента. План проведения проверок подлежит размещению на официальном сайте Департамента.

В ходе плановой проверки проверяется правильность выполнения всех административных процедур, выполнение требований по осуществлению текущего контроля за исполнением Административного регламента, соблюдение порядка обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц, а также оценивается достижение показателей качества и доступности государственной услуги.

4.3.4. Внеплановые проверки предоставления государственной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной

проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе делопроизводства Департамента. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

Обращения граждан подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

4.3.5. О проведении плановой проверки издается распоряжение Департамента, и формируется комиссия.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления государственной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. Акт подписывается председателем комиссии и утверждается директором Департамента.

4.3.6. Акт с результатами проведенной проверки направляется руководителям территориального органа социальной защиты населения для устранения выявленных замечаний в указанный срок.

По окончании указанного срока территориальный орган социальной защиты населения направляет в Департамент информацию о проделанной работе по устранению замечаний и принятым мерам.

4.4. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.4.1. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей, допущенных территориальными органами социальной защиты населения, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации директором Департамента, руководителями территориальных органов социальной защиты населения.

4.4.2. Специалисты, ответственные за консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Специалисты, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему, контролю соблюдения требований к составу документов, соблюдение сроков запросов недостающих документов, иные действия, обязанность по исполнению которых возложена на них Административным регламентом.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.4.3. Должностные лица Департамента, должностные лица, специалисты территориальных органов социальной защиты населения, иные уполномоченные на предоставление государственной услуги (проведение отдельных административных

процедур в рамках предоставления государственной услуги) лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

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

Общественный контроль за исполнением Административного регламента вправе осуществлять граждане, их объединения и организации посредством:

- а) подачи своих замечаний к процедуре предоставления государственной услуги или предложений по ее совершенствованию в Департамент;
- б) обжалования решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц в порядке, установленном разделом 5 Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, а также их должностных лиц

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

5.1.1. Гражданин вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего в ходе предоставления ими государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее - жалоба).

5.1.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является несогласие заявителя с действиями (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего и решениями, принятыми в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу.

5.2.2. При досудебном обжаловании жалоба подается:

а) руководителям территориального органа социальной защиты населения - на решения и действия (бездействие) подчиненных им специалистов;

б) директору Департамента - на решения и действия (бездействие) подчиненных ему должностных лиц и руководителей территориальных органов социальной защиты населения, иных уполномоченных на предоставление государственной услуги лиц;

в) заместителю председателя Правительства Ивановской области, курирующему социальную сферу, - на действия (бездействие) руководителя Департамента.

5.2.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего может быть направлена по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, Портала услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала услуг

Информация для заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала услуг, представляется специалистами, должностными лицами территориальных органов социальной защиты населения, иными лицами, уполномоченными на осуществление некоторых административных действий в рамках предоставления государственной услуги:

- при устном и письменном обращении граждан;
- непосредственно в помещении органов и учреждений при личном консультировании;
- на информационных стендах, в виде памяток, буклетов;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием сети Интернет (интернет-сайт Департамента, Портал услуг).

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

5.4.1. Общий порядок досудебного (внесудебного) обжалования регламентирован главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

5.4.2. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ивановской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ивановской области при предоставлении государственных услуг утвержден постановлением Правительства Ивановской области от 28.05.2013 N 193-п.

5.5. Информация, содержащаяся в разделе 5 Административного регламента, размещается на Портале услуг.

Приложение 1
к Административному регламенту

Форма

Руководителю территориального управления
социальной защиты населения по

(ф.и.о. руководителя ТУ СЗН)

(ф.и.о. заявителя полностью)

_____ года рождения,
проживающ__ по адресу: _____

зарегистрирован _____

Паспорт _____
выдан « » _____ г.

заявление.

Прошу на основании статьи 67 Семейного кодекса Российской Федерации
обязать _____,

(Ф.И.О. родителей/одного из родителей)

проживающ__ по адресу: _____,
не чинить мне препятствий в общении с несовершеннолетним(ей) _____

(Ф.И.О., дата рождения)

проживающ__ по адресу: _____,
приходящимся мне _____

(степень родства)

осуществляемом в следующем порядке: _____.

(указывается желаемый порядок
общения с ребенком)

«__» _____ 20__ г.
(дата)

(подпись)

ЖУРНАЛ ПРИЕМА ГРАЖДАН

№	Дата	Ф.И.О.	Адрес, телефон	Суть обращения	Рекомендации	Подпись

Примечание:

Начало ведения журнала: с момента возникновения оснований; срок хранения: 3 года.

В графу «подпись» вносятся как подпись специалиста, осуществляющего прием граждан, так и подпись гражданина (в случае получения решения лично).

Бланк территориального органа
социальной защиты населения

Дата составления «__» _____ 20__ г.

АКТ ОБСЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ РЕБЕНКА

Дата обследования «__» _____ 20__ г.

ФИО должностных лиц, производящих обследование:

Ф.И.О., дата рождения, несовершеннолетнего, в отношении которого проводится обследование:

Адрес: _____

Зарегистрированные в данном жилом помещении:

№ п/п	Ф.И.О.	Дата рождения	Степень родства ребенком	Примечание

Лица, фактически проживающие совместно с ребенком:

№ п/п	Ф.И.О.	Дата рождения	Степень родства ребенком	Проживает постоянно/временно

Принадлежность жилого помещения _____
реквизиты документов, если жилье находится в собственности

Вид жилья: (дом, квартира, комната в коммунальной квартире, общежитии) _____

Общая площадь _____ кв. м., жилая площадь _____ кв. м

Количество комнат, их площадь _____

Санитарно-гигиеническое состояние жилого помещения: _____

Сведения о родителях ребенка:

1. Мать _____
(Ф.И.О., дата рождения)

Сведения о трудовой деятельности (работает/не работает, указать должность и место работы, контактные телефоны; режим и характер работы; иные сведения) _____

2. Отец _____
(Ф.И.О., дата рождения)

Сведения о трудовой деятельности (работает/не работает, указать должность и место работы, контактные телефоны; режим и характер работы; иные сведения) _____

Родители в зарегистрированном браке состоят/не состоят; проживают совместно/раздельно. Сведения об обучении и(или) дополнительной занятости ребенка (в каком образовательном учреждении учится, в какую смену, сколько дней в неделю, дополнительная занятость (секции, кружки и т.п.))

Дополнительная информация (в том числе мнение ребенка о возможности общения с заявителем):

ЗАКЛЮЧЕНИЕ о наличии желания ребенка общаться с заявителем, выявлении обстоятельств, которые при общении ребенка с заявителем могут создать угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию, либо нарушат его права и охраняемые законом интересы

Подпись лиц, проводивших обследование:

Бланк территориального органа
социальной защиты населения

Дата составления " __ " _____ 20 __ г.

**АКТ
ОБСЛЕДОВАНИЯ ЖИЛИЩНО-БЫТОВЫХ УСЛОВИЙ ГРАЖДАНИНА**

Дата обследования " __ " _____ 20 __ г.

ФИО должностных лиц, производящих обследование:

Ф.И.О., дата рождения лица, в отношении которого проводится обследование:

Адрес: _____

Зарегистрированные в данном жилом помещении:

№ п/п	Ф.И.О.	Дата рождения	Степень родства	Примечание

Лица, фактически проживающие совместно с заявителем:

№ п/п	Ф.И.О.	Дата рождения	Степень родства ребенком	Проживает постоянно/временно

Принадлежность жилого помещения _____
реквизиты документов, если жилье находится в собственности

Вид жилья: (дом, квартира, комната в коммунальной квартире, общежитии) _____

Общая площадь _____ кв. м., жилая площадь _____ кв. м

Количество комнат, их площадь _____

Санитарно-гигиеническое состояние жилого помещения: _____

Дополнительная информация:

ЗАКЛЮЧЕНИЕ о выявлении обстоятельств, которые при общении ребенка с заявителем могут создать угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию, либо нарушат его права и охраняемые законом интересы

Подпись лиц, проводивших обследование:

БЛАНК ТУ СЗН
РАСПОРЯЖЕНИЕ

от _____ № _____

Об обязывании родителей (одного из родителей) не препятствовать
близким родственникам в общении с ребенкомРассмотрев заявление _____,
(Ф.И.О. заявителя)

зарегистрированного по адресу: _____,

проживающего по адресу: _____,

об обязывании родителей (одного из родителей) _____
(Ф.И.О. родителей(ля) несовершеннолетнего)не препятствовать (Ф.И.О. заявителя), являющего близким родственником _____,

(Ф.И.О. несовершеннолетнего, дата рождения)

в общении с ребенком, учитывая, что общение с заявителем не противоречит желанию ребенка, не создает угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию, не нарушает его права и охраняемые законом интересы, исходя из интересов несовершеннолетнего, руководствуясь статьей 67 Семейного кодекса РФ:

Обязать родителей (одного из родителей) _____
(Ф.И.О. родителей(ля) несовершеннолетнего)не препятствовать _____ (Ф.И.О. заявителя), являющего близким
родственником _____,

(Ф.И.О. несовершеннолетнего, дата рождения)

в общении с ребенком, осуществляемом в следующем порядке: _____

(указывается порядок общения с ребенком, исходя из интересов
несовершеннолетнего)Руководитель территориального органа
социальной защиты населения