

Утвержден
приказом Департамента социальной
защиты населения Ивановской
области от 06.02.2019 № 20
(в редакции от 17.04.2020 № 42)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Предоставление социального пособия на погребение в случае
погребения умерших лиц, которые не подлежали обязательному
социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в
связи с материнством на день смерти и не являлись пенсионерами, а также
в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности
за счет средств супруга, близких родственников, иных родственников,
законного представителя умершего или иного лица, взявшего на себя
обязанность осуществить погребение умерших лиц»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление социального пособия на погребение в случае погребения умерших лиц, которые не подлежали обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлись пенсионерами, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности за счет средств супруга, близких родственников, иных родственников, законного представителя умершего или иного лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умерших лиц» (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 (их представителей)

1.2.1. В соответствии с Федеральным законом от 12.01.1996 № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» в случаях, если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности заявителями являются: супруг(а), близкие родственники,

иные родственники, законные представители умершего или иные лица, взявшие на себя обязанность осуществить погребение умершего.

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 областной государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области» (www.pgu.ivanovoobl.ru), и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru)» (далее – Порталы 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;

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, филиалов областного государственного казенного учреждения «Центр по обеспечению деятельности территориальных органов социальной защиты населения» (далее – филиалы ОГКУ) 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, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных услуг, и их работников.

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.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление социального пособия на погребение в случае погребения умерших лиц, которые не подлежали обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлись пенсионерами, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности за счет средств супруга, близких родственников, иных родственников, законного представителя умершего или

иного лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умерших лиц (далее – социальное пособие на погребение).

2.2. Наименование органов, 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;
- филиалами ОГКУ.

2.2.3. В предоставлении государственной услуги участвуют:

- территориальные органы социальной защиты населения;
- филиалы ОГКУ;
- государственные финансовые органы, предоставляя необходимые денежные средства;
- кредитные организации, осуществляя зачисление суммы на лицевой счет заявителя;
- управление Федеральной почтовой связи Ивановской области осуществляя непосредственную выплату сумм заявителям.

2.2.4. Основными задачами Департамента при организации предоставлении государственной услуги являются:

- а) обеспечение эффективной организации и координации предоставления государственной услуги;
- б) перспективное планирование повышения качества предоставления государственных услуг;
- в) информационное и методическое обеспечение деятельности территориальных органов социальной защиты населения по предоставлению государственной услуги;
- г) осуществление эффективного контроля качества предоставления государственной услуги.

2.2.5. Основными задачами территориальных органов социальной защиты населения, филиалов ОГКУ являются:

- а) предоставление государственной услуги в полном соответствии с требованиями действующего законодательства и Административного регламента;
- б) обеспечение высокой культуры обслуживания граждан на основе соблюдения требований, установленных пунктом 2.2.9 Административного регламента;
- в) оптимальная расстановка и эффективное использование трудовых, материально-технических, информационных ресурсов, задействованных в процессе предоставления государственной услуги;
- г) достижение показателей качества и доступности государственной услуги, определенных пунктом 2.12.1 Административного регламента.

2.2.6. К полномочиям территориальных органов социальной защиты населения и филиалов ОГКУ относится:

- консультирование граждан по предоставлению государственной услуги;
- принятие и регистрация заявлений на выплату социального пособия на погребение, документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение;
- определение права на получение государственной услуги;
- формирование в отношении каждого заявителя комплекта документов, необходимых для принятия решения и принятые решения, их хранение;
- формирование выплатных документов социального пособия на погребение.

Специалисты территориальных органов социальной защиты населения осуществляют свою деятельность в соответствии с полномочиями, установленными должностными регламентами, должностными инструкциями соответственно.

2.2.7. Кроме того, к полномочиям территориальных органов социальной защиты населения относится:

- формирование заявок на финансирование социального пособия на погребение;
- принятие решения о предоставлении, отказе в предоставлении государственной услуги.

2.2.8. При предоставлении государственной услуги осуществляется взаимодействие со средствами массовой информации в целях обеспечения своевременного информирования населения о принимаемых Правительством Ивановской области и Департаментом решениях и осуществляемых практических действиях по предоставлению государственной услуги.

2.2.9. Специалисты, взаимодействующие в силу должностных обязанностей с заявителями при предоставлении государственной услуги, обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства, быть вежливыми и тактичными.

При предоставлении государственной услуги специалисты должны исходить из принципа добросовестности заявителей, предполагая, что граждане действуют в соответствии с действующим законодательством и не злоупотребляют своими правами во вред третьим лицам.

Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

- решение о выплате социального пособия на погребение и перечисление денежных средств для выплаты указанного пособия;
- направление (вручение) решения об отказе в выплате социального

пособия на погребение гражданину.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

| № п/п | Действие | Максимальный срок |
|-------|--|--|
| 1 | Прием, регистрация заявления о предоставлении государственной услуги | В день обращения с заявлением |
| 2 | Принятие решения о выплате (отказе в выплате) социального пособия на погребение | В день обращения заявителя со всеми необходимыми для предоставления государственной услуги документами |
| 3 | Сроки подготовки выплатных документов, необходимых для выплаты социального пособия на погребение | В день принятия решения о предоставлении государственной услуги |
| 4 | Информирование заявителя о результате предоставления государственной услуги | В день принятия решения о предоставлении государственной услуги |
| 5 | Перечисление денежных средств на выплату социального пособия на погребение | В день обращения |

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте Департамента в сети Интернет, в региональном реестре и на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Ивановской области.

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте в сети Интернет, а также в соответствующем разделе регионального реестра.

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. Обязанность по представлению документов возложена на заявителя.

2.6.2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги:

| № п/п | Наименование документа | Порядок представления документа |
|----------|--|---------------------------------|
| 1 | заявление о выплате социального пособия на погребение и согласие на обработку персональных данных (приложение 1 к Административному регламенту). Форма заявления на предоставление государственной услуги размещена на официальном Интернет-сайте Департамента | представляется заявителем |
| 2 | документ, удостоверяющий личность заявителя | представляется заявителем |
| 3 | справка о смерти | представляется заявителем |

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

2.6.4. Специалисты, участвующие в предоставлении государственной услуги, не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации, не предусмотренных пунктами 2.6.2 Административного регламента;

- осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- 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 № 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 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.6.5. Документами, необходимыми для получения необходимых и обязательных услуг в рамках получения государственной услуги, являются документы, удостоверяющие личность.

2.6.6. Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляются заявителем в территориальный орган социальной защиты населения по месту жительства (регистрации) умершего, а в случае отсутствия места жительства (регистрации) умершего - по месту жительства обратившегося за назначением социального пособия на погребение, если обращение за ним последовало не позднее шести месяцев со дня смерти.

2.6.7. 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, а также документов, исполненных карандашом, документов с повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

2.6' 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

К услугам, необходимым и обязательным для получения государственной услуги, относится:

удостоверение доверенности на получение заработной платы и иных платежей, связанных с трудовыми отношениями, на получение вознаграждения авторов и изобретателей, пенсий, пособий и стипендий или на получение корреспонденции, за исключением ценной корреспонденции – при обращении представителя заявителя.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для назначения компенсации, не предусмотрено.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги заявителю являются:

- несоответствие статуса умершего, статусу, предусмотренному законодательством, влекущему обращение в органы социальной защиты населения (умерший подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти или являлся пенсионером);
- обращение за социальным пособием на погребение последовало позднее шести месяцев со дня смерти.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется получателям бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и документов на предоставление государственной услуги и при получении результата ее предоставления

2.10.1. Время ожидания в очереди на прием к специалисту или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

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

2.11. Сроки и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги

2.11.1. Заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее в территориальный орган социальной защиты населения от гражданина, регистрируется в журнале регистрации заявлений граждан (приложение 2 к Административному регламенту) в течение дня поступления.

2.11.2. Журнал регистрации заявлений граждан ведется на бумажном носителе.

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

- а) порядковый номер записи;
- б) дата приема заявления и документов;
- в) Ф.И.О. заявителя / представителя заявителя;
- г) адрес заявителя;
- д) категория умершего;
- е) фамилия, имя, отчество умершего лица;

ж) дата смерти;

з) адрес умершего лица;

и) дата принятия решения о выплате социального пособия на погребение;

к) дата перечисления денежных средств на выплату социального пособия на погребение, подпись лица в получении разового поручения для выплаты социального пособия на погребение (при желании заявителя получить пособие через организацию федеральной почтовой связи) или номер вы платного документа (при желании заявителя получить пособие через кредитную организацию).

2.11.4. Специалист, ответственный за прием документов, при личном обращении заявителя оформляет расписку о приеме документов (включена в структуру бланка заявления) с учетом требований подпункта «д» пункта 3.3.3 Административного регламента, передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, предлагает заявителю расписаться в бланке заявления о получении расписки.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещений, в которых предоставляется государственная услуга:

- помещения следует размещать в центре обслуживаемой территории;

- проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется предоставление государственной услуги, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей, помещения для приема граждан должны располагаться на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей.

2.12.2. Требования к парковочным местам:

- доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

- при проектировании и строительстве или выборе здания (строения), в котором планируется предоставление государственной услуги, необходимо предусмотреть наличие на территории, прилегающей к месторасположению помещения, в котором предоставляется государственная услуга, мест для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется в зависимости от интенсивности работы и количества заявителей.

2.12.3. Требования к оформлению входа в здание:

- вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании органа, предоставляющего государственную услугу;

- при наличии возможности должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов: входы в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов,

включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Данные требования необходимо учитывать при проектировании и строительстве или выборе здания (строения), в котором планируется предоставление государственной услуги.

2.12.4. Требования к присутственным местам:

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах);
- присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей;
- у входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т.д.);
- помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям;
- места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;
- в период с октября по май в местах ожидания должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды;
- помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

2.12.5. Требования к местам для информирования:

- места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений.

2.12.6. Требования к местам для ожидания:

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов;
- места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или), скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;
- места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений;
- места ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении;
- на столах (стойках) для письма могут размещаться брошюры, буклеты по вопросам предоставления услуги.

2.12.7. Требования к местам приема заявителей:

- помещения для приема заявителей, оборудуются в виде отдельных кабинетов или окон для приема и выдачи документов;

- каждое рабочее место или окно оформляется информационными табличками с указанием номера кабинета или окна, фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием и выдачу документов, времени перерыва на обед;

- место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов;

- в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается;

- каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым для предоставления государственной услуги информационным базам данных, печатающим устройством.

2.12.8. Для упорядочения приема граждан может быть использована система «Электронная очередь».

В этом случае при входе в зону обслуживания устанавливается номерковый аппарат. Над входом в кабинеты или у окон приема устанавливаются табло, а рабочие места оснащаются пультами вызова заявителей. В зоне ожидания устанавливаются главные табло системы.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.13.1. 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 предоставления государственной услуги;

в) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

г) 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.

2.13.2. Требования к обеспечению доступности для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) зданий, помещений, в которых предоставляется государственная услуга:

- создание условий для беспрепятственного доступа к зданию, помещению, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здание, помещение, а также входов и выходов из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданию, помещению и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск в здание, помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание работниками органов и организаций, предоставляющих государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13.3. 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 получателям государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги.

2.13.4. При предоставлении государственной услуги получатель государственной услуги осуществляет однократное взаимодействие со специалистом при подаче документов при личном обращении, при условии представления заявителем полного комплекта документов, обязанность по представлению которых на него возложена, и соответствия представленных документов требованиям, предусмотренным пунктом 2.6.8 Административного регламента.

2.13.5. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и в электронном виде не осуществляется.

2.14. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.14.1. В электронной форме с использованием Портала услуг осуществляется предоставление отдельных административных процедур.

2.14.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- размещение бланка заявления о предоставлении государственной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур

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

- информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги;
- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- проверка права заявителя на получение государственной услуги, рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксация;
- организация выплаты денежных средств в рамках предоставления государственной услуги;
- ведение и хранение документов.

3.2. Информирование и консультирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение гражданина в Департамент, территориальный орган социальной защиты населения, филиал ОГКУ лично, по почте, в электронной форме или по телефону.

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 уточняющие вопросы только в интересах дела.

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

- наименование органа;
- фамилию.

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.

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. В таком случае информация о гражданине заносится в журнал

запрошенных консультаций (приложение 3 к Административному регламенту).

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 письменно в течение 5 рабочих дней со дня обращения за консультацией.

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) информация о гражданине, желающем получить консультацию, и содержание устного обращения вносится специалистом в журнал регистрации обращений граждан (приложение 4 к Административному регламенту);

д) ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись. 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. В последнем случае устное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с требованиями, установленными пунктом 3.2.5 Административного регламента.

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

3.2.6. Ответы на письменные обращения и обращения, поступившие в электронной форме, 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 начальника Департамента, руководителя территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиала ОГКУ 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 начальником Департамента или заместителем начальника Департамента, руководителем территориального органа социальной защиты населения либо лицом его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы, телефон и адрес электронной почты исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом, через Интернет-сайт или Порталы услуг 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 начальнику соответствующего структурного подразделения Департамента, заместителю начальника Департамента, курирующего данный вопрос, руководителю территориального органа социальной защиты населения. Если гражданина не устраивают полученные консультации, он обращается к начальнику Департамента.

3.2.10. Результатом административной процедуры является предоставление гражданам информации о государственной услуге и порядке ее получения.

Максимальный срок административной процедуры 60 дней (в случае продления срока рассмотрения письменного обращения) с момента 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 или его представителя в территориальный орган социальной защиты населения по месту жительства (регистрации) умершего, а в случае отсутствия места жительства (регистрации) умершего - по месту жительства обратившегося лично. Заявление подается по форме, определенной приложением 1 к Административному регламенту.

3.3.2. Личный прием заявителей в целях подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется специалистом, ответственным за прием документов, в рабочее время согласно графику работы органа или учреждения, в порядке очереди. При личном приеме заявитель или его представители предъявляют специалисту документы, удостоверяющие их личность, место жительства.

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

а) регистрирует заявления в журнале регистрации заявлений граждан (приложение 2 к Административному регламенту) в соответствии с пунктом 2.11.3 Административного регламента.

б) устанавливает личность обратившегося гражданина путем проверки

документа, удостоверяющего его личность, проверяет соответствие заявителя категориям лиц и условиям, указанным в подразделе 1.2 Административного регламента.

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.

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

д) выдает заявителю расписку о приеме заявления и документов

В расписке о приеме документов указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- дата приема заявления и документов;
- порядковый номер записи в Журнале регистрации заявлений граждан;
- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы, сделавшего соответствующую запись в Журнале регистрации заявлений граждан, а также его подпись;

- дата, с которой можно обратиться за получением результата предоставления государственной услуги;

- 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 отметка о дате выдачи расписки и исходящем номере, проставляется подпись специалиста, выдавшего расписку;

е) при наличии технической возможности специалист, ответственный за прием документов, вносит необходимые сведения в АС «Адресная социальная помощь»;

3.3.4. Общее время административного действия по приему документов у заявителя не должно превышать 30 минут.

3.3.5. Специалист, ответственный за прием документов, формирует комплект принятых документов - скрепляет заявление, документы, предоставленные гражданином (далее - комплект документов).

Действие выполняется в день приема документов.

В случае разделения должностных обязанностей по приему документов и подготовке по ним проекта решения, специалист, ответственный за прием документов, передает сформированный комплект документов специалисту, ответственному за подготовку проектов решений о выплате социального пособия на погребение.

3.3.6. Результатом административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является выдача заявителю расписки о приеме документов и формирование

комплекта документов, принятых от заявителя.

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

3.4. Проверка права заявителя на получение государственной услуги, рассмотрение заявления и документов, принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксация

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по проверке права заявителя на получение государственной услуги, рассмотрению заявления и документов, принятию решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксации является получение территориальным органом социальной защиты населения, филиалом ОГКУ заявления и полного 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.

3.4.2. Специалист, ответственный за подготовку проектов решений:

проверяет сформированный комплект документов, наличие оснований для предоставления государственной услуги либо оснований для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с подразделом 2.8 Административного регламента;

осуществляет проверку достоверности информации, содержащейся в документах;

готовит проект решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении (приложения 5, 6 к Административному регламенту);

готовит проект уведомления заявителю о принятом решении (приложения 5, 6 к Административному регламенту);

формирует электронное дело получателя социального пособия на погребение, внося в программный комплекс АС «Адресная социальная помощь» информацию о заявителе и умершем лице, погребение которого осуществил заявитель;

распечатывает из программного комплекса проект решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги, уведомления заявителю;

осуществляет визуальную проверку правильности введенных сведений;

направляет специалисту, ответственному за проверку правильности и обоснованности подготовленного проекта решения, комплект документов, проекты принятого решения и уведомления заявителю.

Специалист, ответственный за проверку правильности и обоснованности подготовленного проекта решения:

осуществляет контроль над полнотой документов, необходимых для принятия решения, и соответствием документов, представленных заявителем, требованиям, предъявляемым к ним;

осуществляет контроль над правильностью определения размера назначаемой выплаты, бюджетных источников финансирования, способов выплаты, выплатных реквизитов, соответствия сведений по заявителю, внесенных в программный комплекс, сведениям, подтвержденным документами;

контролирует устранение специалистами допущенных ошибок, в случае выявления их во время проверки;

если в ходе проверки правильности и обоснованности подготовленного проекта решения не были выявлены ошибки, то делает отметку на проекте решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении «Проверено, дата, подпись, расшифровка подписи, должность», и передает комплект документов, проекты принятого решения и уведомления руководителю филиала ОГКУ для визирования и далее должностному лицу, ответственному за принятие решений.

3.4.3. Должностное лицо, ответственное за принятие решения, выносит (подписывает) соответствующее решение и уведомление заявителю (приложения 5, 6 к Административному регламенту). При принятии решения о предоставлении государственной услуги передает документы специалисту, ответственному за подготовку выплатного документа.

Принятое решение и подписанное уведомление о назначении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении регистрируется в день подписания в соответствии с правилами делопроизводства.

Специалист, ответственный за подготовку проектов решений, формирует персональное дело по обращению заявителя в порядке, установленном подразделом 3.6. Административного регламента. Сформированный комплект документов может быть также подшит в специальную папку.

После регистрации один экземпляр уведомления о назначении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении специалистом, ответственным за ведение документооборота, выдается на руки заявителю под роспись лично. Второй экземпляр уведомления - подшивается в персональное дело либо в отдельную папку к сформированным документам по обращению заявителя. На втором экземпляре должны быть отражены способ уведомления и дата его вручения заявителю.

3.4.4. Результатом административной процедуры по рассмотрению заявления и документов, принятию решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги и его фиксации является принятие решения о выплате социального пособия на погребение либо решения об отказе в выплате социального пособия на погребение, и вручение уведомления о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении и формирование документов (персонального дела) в порядке, установленном подразделом 3.6 Административного регламента.

Специалист, ответственный за подготовку проектов решений,

осуществляет регистрацию принятого решения в журнале регистрации заявлений граждан (приложение 2 к Административному регламенту), внося в дополнение к информации о принятом заявлении следующую информацию:

а) о дате принятия решения;

б) о принятом решении (о предоставлении либо отказе в предоставлении).

3.4.5. Срок административной процедуры соответствует сроку, указанному в подразделе 2.4 Административного регламента.

Принятое решение и подписанное уведомление о назначении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении регистрируется в день подписания в соответствии с правилами делопроизводства.

3.5. Организация выплаты денежных средств в рамках предоставления государственной услуги

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по организации выплаты денежных средств в рамках предоставления государственной услуги является принятие решения о выплате социального пособия на погребение.

На основании принятого решения специалист территориального органа социальной защиты населения или филиала ОГКУ, ответственный за подготовку выплатных документов (далее – специалист, ответственный за подготовку выплатных документов), формирует выплатные документы на предоставление государственной услуги в программном комплексе АС «Адресная социальная помощь».

3.5.2. Специалист, ответственный за подготовку выплатных документов, формирует выплатные документы в виде разового поручения для управления Федеральной почтовой связи Ивановской области или реестров на выплату социального пособия на погребение для кредитных организаций, с которыми территориальными органами социальной защиты населения заключены соответствующие договоры.

Выплатные документы формируются на бумажных носителях, а для кредитных организаций и на электронном носителе, в случае, если это предусмотрено договором.

3.5.3. Выплатные документы формируются в день обращения заявителя со всеми необходимыми документами.

3.5.4. Специалист, ответственный за проверку правильности и обоснованности подготовленных проектов решений, проводит контроль выплатных документов, проверяет выплатные документы визуально на предмет выявления в них сумм, не подлежащих выплате, и на предмет правильности оформления указанных документов.

По завершении проверки выплатные документы на бумажном носителе подписываются специалистом, ответственным за формирование выплатных документов, руководителем территориального органа социальной защиты населения и заверяются печатью.

Выплатные документы для кредитных организаций на электронном

носителе подписываются электронной подписью руководителем территориального органа социальной защиты населения.

3.5.5. Должностное лицо Департамента, ответственное за выполнение функции финансового обеспечения, на основании утвержденного кассового плана выплат с учетом заявок территориальных органов социальной защиты населения формирует заявку бюджетополучателя в Департамент финансов Ивановской области. После доведения предельных объемов финансирования Департаментом финансов Ивановской области должностное лицо Департамента, ответственное за выполнение функции финансового обеспечения, перечисляет территориальным органам социальной защиты населения денежные средства на предоставление социального пособия на погребение в территориальные органы социальной защиты населения.

3.5.6. Территориальные органы социальной защиты населения в пределах выделенных средств перечисляют денежные средства для выплаты социального пособия на погребение в управление Федеральной почтовой связи Ивановской области и кредитные организации.

3.5.7. Специалист территориального органа социальной защиты населения, ответственный за организацию предоставления государственной услуги, передает (направляет) в кредитные организации реестры для зачисления денежных средств на счета физических лиц, а в случае предоставления государственной услуги через управление Федеральной почтовой связи Ивановской области - передает разовое поручение на руки получателю социального пособия на погребение под подпись.

3.5.8. Кредитные организации в соответствии с заключенными соглашениями осуществляют возврат указанных денежных средств, не зачисленных по каким-либо причинам на счета получателей, в территориальные органы социальной защиты населения с указанием причины.

Районные почтамты представляют в территориальные органы социальной защиты населения отчеты по выплате социального пособия на погребение не позднее 3 числа месяца, следующего за месяцем, в котором производилась выплата.

При поступлении отчета организаций федеральной почтовой связи о выплаченных и невыплаченных суммах или информации от кредитных организаций о непринятии к зачислению денежных средств проводится проверка выплаты денежных средств организациями федеральной почтовой связи, кредитными организациями.

3.5.9. На основании сведений, представленных кредитными организациями и районными почтамтами о незачислении или невыплате социального пособия на погребение, специалисты территориального органа социальной защиты населения или филиала ОГКУ, ответственные за введение информации о неоплате в программный комплекс, вводят указанную информацию о неоплаченных суммах по каждому получателю в АС «Адресная социальная помощь». Информация о гражданах, не получивших пособия, хранится на бумажном носителе с экземплярами выплатных документов в территориальных органах социальной защиты населения.

Административное действие завершается расчетом территориальных органов социальной защиты населения с организациями федеральной почтовой связи, кредитными организациями за оказанные услуги по выплате социального пособия на погребение и повторным направлением неполученных денежных средств получателям.

3.5.10. Территориальные органы социальной защиты населения ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляют в Департамент отчет о количестве получателей социального пособия на погребение в соответствии с формой, установленной Департаментом.

3.5.11. Результатом административной процедуры является передача (направление) выплатных документов и перечисление денежных средств на выплату кредитным организациям или выдача разового поручения на руки заявителю для получения пособия через организации федеральной почтовой связи.

Максимальный срок административной процедуры по организации выплаты денежных средств в рамках предоставления государственной услуги – указан в подразделе 2.4 Административного регламента.

3.6. Ведение и хранение документов

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

3.6.2. Документы, необходимые для выплаты социального пособия на погребение, приобщаются в персональное дело либо подшиваются в специальную папку в следующей последовательности:

- решение о выплате (отказе в выплате) социального пособия на погребение;
- заявление о предоставлении государственной услуги;
- документ, удостоверяющий личность заявителя (копия паспорта);
- справка о смерти, выданная органами записи актов гражданского состояния (в случае вынесения решения о назначении выплаты);
- сведения о том, что умерший не являлся получателем пенсии по старости (инвалидности);
- сведения из управления федеральной налоговой службы о том, что умерший не являлся индивидуальным предпринимателем;
- сведения из отделения Фонда социального страхования о том, что умерший на день смерти не вступал в правоотношения, связанные с добровольным страхованием на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством (в случае, если умерший являлся индивидуальным предпринимателем);
- копии представленных документов - в случае вынесения решения об отказе в выплате социального пособия на погребение.

3.6.3. Сформированные дела (папки) хранятся на специально

оборудованных стеллажах в течение 3 лет с момента предоставления (отказа в предоставлении) государственной услуги.

Порядок размещений дел (папок) в хранилище определяется приказом по территориальному органу социальной защиты населения.

3.6.4. Дела (папки) с истекшим сроком хранения подлежат уничтожению на основании акта о выделении к уничтожению дел, не подлежащих хранению, утвержденного руководителем территориального органа социальной защиты населения.

3.6.5. Результатом административной процедуры является сохранность сформированных дел (папок) в течение установленного срока хранения и уничтожение дел (папок) при истечении указанного срока.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. 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) контроль в виде тематических проверок (плановых, внеплановых);
- г) общественный контроль.

4.2. 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 приказом руководителя территориального органа социальной защиты населения;
- специалисты, ответственные за проверку правильности и обоснованности подготовленных проектов решений.

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. 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, иные действия, обязанность по исполнению которых возложена на них Административным регламентом.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц

закрепляется в их должностных регламентах или должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. 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, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, должностных лиц.

4.5. 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.

4.6. Плановые проверки предоставления государственной услуги проводятся в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным начальником 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.

4.7. 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 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

4.8. Информация о результатах рассмотрения жалобы направляется руководителям территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиала ОГКУ 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.

4.9. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, допущенных органами социальной защиты населения, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации начальником Департамента, руководителями территориальных органов социальной защиты населения.

4.10. 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.

4.11. Должностные лица Департамента, должностные лица, специалисты территориальных органов социальной защиты населения, уполномоченные на предоставление государственной услуги (проведение отдельных административных процедур в рамках предоставления государственной услуги), 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.

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

5.1. 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) и судебном порядке.

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, участвующих в предоставлении государственной услуги и решениями, принятыми в ходе предоставления государственной услуги.

Общий порядок досудебного (внесудебного) обжалования регламентирован главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ

(в действующей редакции) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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 № 193-п.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При досудебном обжаловании жалоба подается:

а) руководителям территориального органа социальной защиты населения, ОГКУ, филиалов ОГКУ на решения и действия (бездействия) подчиненных им специалистов;

б) начальнику Департамента на решения и действия (бездействия) подчиненных ему должностных лиц и руководителей территориальных органов социальной защиты населения, руководителей ОГКУ и филиалов ОГКУ, иных уполномоченных на предоставление государственной услуги лиц;

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

5.3. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги; органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке; способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг Ивановской области; перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа,

предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, подлежит обязательному размещению на едином портале государственных и муниципальных услуг и региональном портале государственных и муниципальных услуг Ивановской области.

Департамент обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе регионального реестра.

5.4. Обжалование решений и действий (бездействия) специалистов, должностных лиц в судебном порядке осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.