

Административный регламент по реализации управлением социальной защиты населения администрации Вейделевского района государственной услуги, предоставляемой в рамках переданных полномочий
«Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по социальному обслуживанию на дому граждан пожилого возраста и инвалидов устанавливает порядок исполнения государственной услуги предоставления социального обслуживания на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам на территории Вейделевского района (далее — Регламент) в рамках реализации переданных полномочий по вопросу социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

1.2. Заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга, являются граждане пожилого возраста и инвалиды, нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной утратой возможности самостоятельно удовлетворять основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению, проживающие на территории Вейделевского района.

1.3. Порядок информирования граждан о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Информация о государственной услуге предоставляется непосредственно в помещении управления социальной защиты населения администрации Вейделевского района и поставщиков социальных услуг, участвующих в оказании государственной услуги, а также с использованием средств телефонной связи, посредством размещения на официальных Интернет-сайтах, в средствах массовой информации, изданиях информационных материалов (брошюр, буклетов, памяток).

Сведения о месте нахождения органов, участвующих в оказании заявителям государственной услуги, а также номера телефонов для справок, адреса официальных Интернет-сайтов и электронной почты содержатся в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.3.2. Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги сообщается при личном или письменном обращении заявителя государственной услуги, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для

справок, Федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг" - www.gosuslugi.ru или Региональной информационной системе "Региональный портал государственных и муниципальных услуг Белгородской области" - www.gosuslugi31.ru (далее - Единый портал), в средствах массовой информации, в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах, памятках).

Информирование заявителя государственной услуги о порядке ее оказания предоставляется работником управления социальной защиты администрации Вейделевского района (при личном обращении, по телефону, письменно или по электронной почте).

Информирование заявителя государственной услуги о порядке ее оказания по электронной почте осуществляется в режиме реального времени или не позднее пяти рабочих дней с момента получения сообщения.

Обращения в письменной форме (заявление) или в форме электронного документа заявителя государственной услуги о порядке ее оказания рассматриваются работниками управления социальной защиты населения администрации Вейделевского района с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 15 дней с момента получения обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники Управления, участвующие в оказании государственной услуги, подробно и корректно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Информация о гражданине, желающем получить консультацию, отражается в журнале регистрации личного приема граждан.

Раздаточные информационные материалы (брошюры, буклеты, памятки) находятся в помещениях, предназначенных для приема заявителя государственной услуги, информационных залах, залах обслуживания, иных местах оказания государственной услуги управлением социальной защиты населения администрации Вейделевского района, а также размещаются в иных органах и учреждениях (например, в территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, учебных и медицинских учреждениях, органах местного самоуправления и т.д.).

1.3.3. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги.

Информация о предоставлении государственной услуги размещается на стендах, официальных Интернет-сайтах министерство социальной защиты населения и труда Белгородской области и бюджетного учреждения социального обслуживания социальной защиты населения «Комплексный центр социального

обслуживания населения» Вейделевского района, Едином портале, а также в информационных материалах (брошюрах, буклетах, памятках).

1.3.3.1. На информационных стендах, размещаемых в помещениях управления социальной защиты населения администрации Вейделевского района, а также в информационных материалах (брошюрах, буклетах, памятках) содержится следующая информация:

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты органов, участвующих в оказании государственной услуги;

реестр государственных услуг, оказываемых поставщиками социальных услуг;

процедура оказания государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в оказании государственной услуги, их должностных лиц и работников;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

образцы заполнения бланков заявлений;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по оказанию государственной услуги;

основания отказа в оказании государственной услуги.

1.3.3.2. На Интернет-сайте управления социальной защиты населения администрации Вейделевского района содержится следующая информация:

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты;

процедура предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы);

порядок обжалования решения, действия или бездействия органов, участвующих в оказании государственной услуги, их должностных лиц и работников;

порядок рассмотрения обращений получателей государственной услуги;

перечень получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

бланки заявлений на получение государственной услуги;

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по оказанию государственной услуги;

основания отказа в оказании государственной услуги.

1.3.3.3. На Едином портале государственных и муниципальных услуг или Региональном портале государственных и муниципальных услуг размещается следующая информация:

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

- круг заявителей;
- срок предоставления государственной услуги;
- результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги.

Реализация органами местного самоуправления услуг, предоставляемых в рамках переданных полномочий по предоставлению государственной услуги по организации предоставления услуг социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (далее - государственная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу.

Государственную услугу предоставляет Управление социальной защиты администрации Вейделевского района (далее – Управление).

2.2.1. Участники отношений по предоставлению государственной услуги.

Участниками отношений по предоставлению государственной услуги является Управление и бюджетное учреждение социального обслуживания социальной защиты населения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Вейделевского района (далее – Учреждение).

2.3. Результат предоставления государственной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является:

- предоставление услуг социального обслуживания на дому в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы предоставления социальных услуг, с учетом состояния здоровья получателя;
- отказ в предоставлении услуг социального обслуживания на дому.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

Общий срок предоставления государственной услуги составляет 10 рабочих дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте органа социальной защиты населения (<https://www.uszn21.ru/>), в сети «Интернет», в федеральном реестре и на ЕПГУ.)

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления:

2.6.1. Граждане, указанные в пункте 1.2 настоящего Регламента, обратившиеся за оказанием социальных услуг на дому, представляют в Учреждение по месту жительства или месту пребывания заявление в письменной форме либо направляют в электронном виде, заверенное электронной цифровой подписью (ЭЦП) от себя лично или от имени своей семьи, в котором заявителем указываются сведения о составе семьи, доходах (Приложение № 3).

К заявлению прилагаются:

- документ, удостоверяющий личность;
- справка о размере получаемого дохода (обновляется не реже 1 раза в полугодие);
- справка органов местного самоуправления или жилищно-эксплуатационных предприятий о составе семьи с указанием даты рождения каждого члена семьи и родственных отношений (обновляется не реже 1 раза в год);
- справки о заработной плате по форме 2-НДФЛ, справки о пенсии, стипендии и других видах дохода с места работы (службы, учебы) всех членов семьи за 3 календарных месяца, предшествующих месяцу подачи заявления;
- идентификационный номер налогоплательщика (ИНН);
- копия страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС);
- заключение лечебно-профилактического учреждения здравоохранения о состоянии здоровья и отсутствия у заявителя противопоказаний к социальному обслуживанию.

Документы, необходимые для оказания социальных услуг на дому, должны быть представлены в подлиннике или в виде копии, заверенной в установленном порядке.

2.6.2. Необходимые документы запрашиваются Учреждением в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных внебюджетных фондах и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления, организациях, если указанные документы находятся в распоряжении таких органов либо организаций и заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

2.7.1. Для предоставления государственной услуги заявителю Учреждением, в рамках межведомственного взаимодействия, запрашиваются следующие документы (сведения), которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги:

№ п/п	Перечень документов, запрашиваемых Учреждением в рамках межведомственного взаимодействия	Орган, выдающий документ
1.	Регистрация по месту жительства (в необходимых случаях - регистрация по месту пребывания)	ОВМ ОМВД России по Вейделевскому району Белгородской области
2.	Сведения о страховом номере индивидуального лицевого счета	Территориальные органы Пенсионного фонда РФ
3.	Сведения о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту его постоянного жительства, а в случае фактического проживания членов по другому месту жительства - документа, подтверждающего его фактическое проживание (справка учебного, лечебного заведения, поселения)	Органы местного самоуправления, организации жилищно-коммунального хозяйства, ОВМ ОМВД России по Вейделевскому району Белгородской области

2.7.2. Заявитель вправе представить в Учреждение документы, указанные в пункте 2.7.1. настоящего Регламента, по собственной инициативе.

Документы, предусмотренные подпунктом 2.7.1 настоящего Регламента, в порядке межведомственного взаимодействия запрашиваются Учреждением в течение 2-х рабочих дней в государственных органах, органах местного самоуправления, государственных внебюджетных фондах и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, участвующих в предоставлении государственной услуги, если указанные документы находятся в распоряжении таких органов либо организаций и заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

2.7.3. Учреждение вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных пунктом 1, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в

определенный частью 6 ст. 7 ФЗ № - 210 перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 ФЗ № - 210;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной, 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 ФЗ № - 210, 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, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 ФЗ № - 210, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Основанием для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги является предоставление документов в нечитабельном виде содержащих подчистки, приписки, зачеркнутые слова, серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание и иные не оговоренные в них исправления, не заверенные надлежащим образом ксерокопии,

представление документов, по форме или содержанию не соответствующих требованиям действующего законодательства, а также:

- предоставление заявителем ложных или неполных сведений;
- наличие медицинских противопоказаний, перечень которых утверждается

Федеральным законодательством.

Решение об отказе гражданину в социальном обслуживании или снятия получателя социальных услуг с социального обслуживания на дому в случае нарушения им правил поведения может быть обжаловано гражданином или его законным представителем в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными нормативными правовыми актами или в судебном порядке.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, а также прекращения и приостановления предоставления государственной услуги.

2.9.1. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- наличие медицинских противопоказаний к получению социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- уклонение заявителя от заключения договора о социальном обслуживании на дому и выполнения договорных обязательств;

- отсутствие обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

2.9.2. Основания для прекращения предоставления государственной услуги:

- письменное заявление получателя социальных услуг об отказе в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому;

- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой и (или) истечение срока действия договора;

- нарушение получателем социальных услуг (представителем) условий, предусмотренных договором;

- смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг;

- решение суда о признании получателя социальных услуг безвестно отсутствующим или умершим;

- осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

2.9.3. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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 оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а

также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги, не предусматривается.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.11.1. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются поставщиками социальных услуг бесплатно или за плату.

2.11.2. Социальные услуги предоставляются бесплатно:

1) несовершеннолетним детям, признанным нуждающимися в социальном обслуживании;

2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

3) участникам и инвалидам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов;

4) ветеранам боевых действий.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законодательством Белгородской области.

2.11.3. Социальные услуги социального обслуживания на дому предоставляются за плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателей социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого дохода, установленную законодательством Белгородской области.

Расчет оплаты за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Белгородской области от 16 декабря 2014 года N 464-пп "О реализации Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 422-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

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

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, как и при получении результата предоставления государственной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги производится в день обращения. Путем регистрации запроса в журнале регистрации личного приема граждан.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, размещению и оформлению информационных стендов.

2.14.1. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.14.1.1. Здание Учреждения должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

2.14.1.2. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы учреждения, предоставляющего государственную услугу.

2.14.1.3. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

2.15.1.4. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

2.14.1.5. Места предоставления государственной услуги включают места для ожидания, информирования, приема заявителей, которые оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются пишчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации, написания заявлений).

2.14.1.6. У входа в каждое помещение размещаются информационные таблички с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием, графиком работы.

2.14.1.7. Помещение должно соответствовать санитарно - эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.14.1.8. Помещение оборудуются системой охраны и противопожарной системой, а также средствами пожаротушения.

2.14.1.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременный прием двух и более посетителей не допускается.

2.14.2. Требования к размещению и оформлению информационных стендов:

- стенды, содержащие информацию о графике приема граждан, о порядке предоставления государственной услуги, образцы заполнения заявления и перечень предоставляемых документов размещаются в Учреждении;

- информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать дату размещения, подпись начальника (заместителя начальника) Управления, а также регулярно обновляться.

2.14.3. Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Белгородской области:

2.14.3.1. Возможность беспрепятственного входа в здание Учреждения и выхода из него.

2.14.3.2. Возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги.

2.14.3.3. Возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание Учреждения.

2.14.3.4. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории Учреждения.

2.14.3.4. Содействие инвалиду при входе в здание Учреждения и выходе из него.

2.14.3.5. Надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.14.3.6. Обеспечение допуска в здание Учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н.

2.14.3.7. Оказание иных видов посторонней помощи.

2.14.4. Требования к обеспечению инвалидам следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

2.14.4.1. Оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

2.14.4.2. Предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

2.14.4.3. Оказание работниками Учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14.4.4. Наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.15.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

- обеспечение широкого информирования населения о работе Управления и предоставляемой государственной услуги (информационные и рекламные объявления в СМИ, размещение информации на официальном Интернет-сайте), Едином портале.

- ясность и качество информации, объясняющей порядок и условия предоставления государственной услуги (включая необходимые документы), информация о правах потребителя государственной услуги;

- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации (наличие информационных стендов, указателей);

- обеспечение свободного доступа заявителей в здание Учреждения, предоставляющего государственную услугу, в т.ч. беспрепятственного доступа инвалидов (наличие поручней, пандуса и др.);

- организация и осуществление приема граждан в сельских поселениях района Вейделевского района, отделенных от места расположения Учреждения;

- оказание содействия заявителю в сборе необходимых документов для предоставления государственной услуги путем направления запросов в другие государственные и муниципальные органы и организации в порядке межведомственного обмена;

- предоставление заявителям возможности распечатки бланка заявления, направления обращения и получения ответа в электронном виде через Интернет-сайт;

- внедрение системы мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг Управления.

2.15.2. Показателями качества и эффективности государственной услуги являются:

- удовлетворенность получателей услуги от процесса получения государственной услуги и ее результата;

- комфортность ожидания и получения государственной услуги (оснащенные места ожидания, соответствие помещений санитарно-гигиеническим требованиям (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), эстетическое оформление помещений, техническая оснащенность мест специалистов Учреждения;

- компетентность специалистов Учреждения в вопросах предоставления государственной услуги (грамотное предоставление консультаций и прием документов, точность обработки данных, правильность оформления документов);

- культура обслуживания (вежливость, тактичность и внимательность специалистов Учреждения, готовность оказать эффективную помощь получателям государственной услуги при возникновении трудностей);

- соответствие требованиям настоящего регламента, в т.ч. строгое соблюдение последовательности и сроков выполнения административных процедур предоставления государственной услуги;

- количество заявителей, получивших государственную услугу по предварительной записи, соотношение к общему количеству заявителей;

- количество заявителей, получивших услугу в результате дистанционного (выездного) приема в месяц;

- результаты служебных проверок;

- исполнительская дисциплина;

- эффективность и своевременность рассмотрения заявлений, обращений и жалоб граждан по вопросам предоставления государственной услуги.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. Заявитель государственной услуги может обратиться за государственной услугой через многофункциональный центр.

2.16.2. Граждане имеют право на обращение с заявлением о предоставлении услуг социального обслуживания на дому в электронной форме на Едином портале. Заявление, которое подается в форме электронного документа, подписывается тем видом электронной подписи, использование которой

допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг законодательством Российской Федерации.

2.16.3. Уведомление заявителя государственной услуги о принятом к рассмотрению заявлении, а также о необходимости представления недостающих к нему документов осуществляется Учреждением не позднее одного рабочего дня, следующего за днем заполнения заявителем государственной услуги соответствующей интерактивной формы через Единый портал.

2.16.4. Заявление рассматривается при предоставлении заявителем документов, указанных в п. 2.6 настоящего Регламента, о чем должностное лицо Учреждения уведомляет заявителя государственной услуги в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

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

3.1. Исполнение государственной услуги включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация документов, необходимых для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании на дому;
- рассмотрение заявления, представленных документов и принятие решения о признании (отказе в признании) гражданина нуждающимся в предоставлении услуг социального обслуживания на дому;
- формирование личного дела получателя социального обслуживания на дому.

3.2. Формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении государственной услуги.

Юридическим фактом, являющимся основанием для обращения уполномоченного специалиста в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды и подведомственные государственные органы или органы местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственной услуги для получения документов, является непредставление заявителем по собственной инициативе документов, указанных в п. 2.7.1 раздела 2 настоящего Регламента.

Запрос о предоставлении документов и (или) информации, необходимой для предоставления государственной услуги, осуществляется, в том числе, в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Межведомственный запрос о представлении документов и (или) информации, необходимой для предоставления государственной услуги, если

такие документы и (или) информация не представлены заявителем, должен содержать следующие сведения:

- наименование органа, направляющего межведомственный запрос;
- наименование органа или организации, в адрес которых направляется межведомственный запрос;
- наименование государственной услуги, для предоставления которой необходимо представление документа и (или) информации;
- указание на положения нормативного правового акта, которыми установлено представление документа и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта;
- сведения, необходимые для представления документа и (или) информации, установленные Регламентом предоставления государственной услуги, а также сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для представления таких документов и (или) информации;
- контактная информация для направления ответа на межведомственный запрос;
- дата направления межведомственного запроса;
- фамилия, имя, отчество и должность лица, подготовившего и направившего межведомственный запрос, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты для связи;
- информация о факте получения согласия на обработку персональных данных.

Межведомственные запросы о представлении документов и информации в рамках межведомственного информационного взаимодействия с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия осуществляются в соответствии с требованиями соответствующих сервисов систем межведомственного взаимодействия.

Формирование и направление межведомственного запроса осуществляется в течение двух рабочих дней со дня поступления заявления от гражданина специалисту.

3.3. Документы, запрашиваемые Учреждением в рамках межведомственного информационного взаимодействия в:

- территориальных отделениях Пенсионного Фонда Российской Федерации - в части получения сведений о назначении пенсии;
- ОВМ ОМВД России по Вейделевскому району Белгородской области - в части получения информации о гражданах, выбывших за пределы муниципального образования, Белгородской области;
- территориальных подразделениях Учреждения записи актов гражданского состояния Белгородской области - в части получения сведений об умерших гражданах;
- органах местного самоуправления - в части получения сведений о лицах, зарегистрированных совместно с заявителем по месту жительства.

При отсутствии технической возможности использования системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственное

информационное взаимодействие может осуществляться почтовым отправлением, курьером или в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи.

Непредставление (несвоевременное представление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации в Учреждение не может являться основанием для отказа в предоставлении заявителю государственной услуги.

Заявитель вправе представить документы и информацию в Учреждение по собственной инициативе в случае неполучения достающей информации в рамках межведомственного запроса.

На основании документов, полученных в результате межведомственного взаимодействия в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в Учреждение, специалист формирует пакет документов.

3.4. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая Единый портал.

3.4.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям государственной услуги и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге.

Информирование заявителей государственной услуги о порядке предоставления государственной услуги в электронной форме может осуществляться:

- при личном или письменном обращении, в том числе с использованием электронной почты;
- посредством размещения информации в государственной информационной системе Единый портал;
- на официальном сайте Управления.

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

При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- информирование заявителей государственной услуги в установленном порядке и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- подача заявителем государственной услуги заявления с необходимыми документами и его прием с использованием Единого портала.

3.4.3. Сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги в электронной форме заявитель получает в форме электронного сообщения на адрес электронной почты или номер мобильного телефона заявителя (при наличии), а в случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала заявителю направляется электронное сообщение с использованием Единого портала.

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

В рамках взаимодействия с государственными органами, органами местного самоуправления, государственными внебюджетными фондами и подведомственными государственными органами или органами местного самоуправления организациями, предоставления, получения информации и документов, необходимых для предоставления государственной услуги в электронной форме, специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, в установленном порядке получает запрашиваемые сведения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Единого портала.

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

Результатом предоставления государственной услуги в электронном виде является информирование заявителя через Единый портал о предоставлении социального обслуживания на дому.

3.4.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

3.5. Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги приводится в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

3.6. Прием и регистрация документов, необходимых для оказания социального обслуживания на дому, является основанием для начала административной процедуры.

3.6.1. Прием, регистрация документов осуществляется при обращении заявителя в Управление посредством:

- личного обращения заявителя;
- направления заявителем документов почтой;
- в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.6.2. Прием, регистрация документов посредством личного обращения.

3.6.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является личное обращение заявителя в Управление или его законного представителя.

3.6.2.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, определяется приказом директора Учреждения (далее - специалист) или должностными инструкциями.

3.6.2.3. Специалист принимает документы и осуществляет их проверку.

3.6.2.4. Специалист проверяет:

- соответствие документов перечню, установленному пунктом 2.6 настоящего Регламента;
- отсутствие к документам замечаний, установленных пунктом 2.8 настоящего Регламента;
- правильность заполнения заявления.

3.6.2.5. Специалист сопоставляет (отождествляет) представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом и заверяет копии документов, за исключением копий документов, нотариально удостоверенных.

3.6.2.6. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем регламенте, неправильном заполнении заявления специалист уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о праве на предоставление услуг по социальному обслуживанию на дому, указывает заявителю на выявленные несоответствия в представленных документах и возвращает документы заявителю.

Специалист обязан разъяснить причины, в связи с которыми возникли препятствия в приеме документов, и обозначить меры по устранению названных причин.

При волеизъявлении заявителя устранить препятствия, прервав предоставление документов, специалист формирует перечень выявленных нарушений в 2-х экземплярах (по одному экземпляру для заявителя и специалиста соответственно) и передает их заявителю для подписания.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист заполняет заявление самостоятельно с последующим представлением на подпись заявителю или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

При отсутствии у заявителя копий документов специалист предлагает услуги ксерокопирования.

3.6.2.7. При наличии полного комплекта документов специалист вносит в Журнал учета заявлений и решений о признании гражданина нуждающимся в предоставлении услуг по социальному обслуживанию на дому (далее - Журнал учета заявлений и решений) запись о приеме заявления и документов, которая содержит:

- регистрационный номер заявления;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- дату регистрации;
- перечень предоставленных документов;
- дата составления акта;
- дата заполнения, номер индивидуальной программы обслуживания;
- отметка о принятом решении;
- дата передачи индивидуальной программы обслуживания поставщику.

3.6.2.8. Дата приема заявления и необходимых документов от гражданина, обратившегося за предоставлением услуг социального обслуживания на дому, подтверждается распиской-уведомлением, выдаваемой заявителю государственной услуги.

3.6.2.9. Расписка-уведомление оформляется специалистом в 1 экземпляре, который передается заявителю государственной услуги.

3.6.3. Прием, регистрация документов посредством направления их заявителем почтой.

3.6.3.1. Документы для оказания социального обслуживания на дому могут направляться в Управление по почте. В этом случае копии документов, направляемых по почте, должны быть нотариально заверены. Датой приема заявления и необходимых документов, поступивших по почте, считается день

поступления в Управление. Обязанность подтверждения факта отправки указанных документов лежит на заявителе.

3.6.3.2. Специалист получает входящую корреспонденцию, проверяет, анализирует представленные заявителем государственной услуги документы, на основании которых определяет право заявителя на предоставление государственной услуги.

3.6.3.3. При обнаружении в представленных заявителем документах оснований, установленных пунктом 2.8 настоящего Регламента, специалист письменно уведомляет заявителя государственной услуги о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, о выявленных недостатках в представленных документах и возвращает представленные документы по почте.

3.6.3.4. При соответствии представленных заявителем государственной услуги документов пункту 2.6 настоящего Регламента специалист регистрирует в Журнале учета заявлений и решений письменное заявление и документы, полученные по почте.

3.6.4. Прием и регистрация документов в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.6.4.1. При поступлении заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала специалист осуществляет проверку полноты и правильности заполнения заявления, а также приложенных документов, по результатам проверки направляет заявителю государственной услуги электронное сообщение о приеме заявления либо о мотивированном отказе в приеме заявления с использованием Единого портала не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления.

3.6.4.2. При принятии заявления, поданного в форме электронного документа с использованием Единого портала, к рассмотрению оно распечатывается специалистом, заполняются реквизиты "Дата приема документов" и "Подпись, фамилия специалиста, принявшего заявление". В поле, предназначенном для подписи заявителя, производится запись "Заявление принято в форме электронного документа".

3.6.4.3. Специалист регистрирует в Журнале учета заявлений и решений письменное заявление и документы, полученные в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.6.4.4. Зарегистрированное в течение рабочего дня заявление передается директору Учреждения для определения специалиста, уполномоченного на рассмотрение заявлений.

3.6.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 3 рабочих дня.

3.6.6. Критерии принятия решения:

- предоставление заявителем государственной услуги полного пакета документов, указанного в настоящем Регламенте;

- отсутствие к документам замечаний, установленных пунктом 2.8 настоящего Регламента.

3.6.7. Результатом административной процедуры является прием от заявителя полного пакета документов и выдача расписки-уведомления о принятии пакета документов.

3.6.8. Способ фиксации: регистрация заявления и документов в Журнале учета заявлений и решений.

3.7. Рассмотрение заявления, представленных документов и принятие решения о признании (отказе в признании) гражданина нуждающимся в предоставлении услуг социального обслуживания на дому.

3.7.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является поступление специалисту Учреждения на рассмотрение заявления и представленного пакета документов для предоставления услуг социального обслуживания на дому.

3.7.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, определяется должностными инструкциями.

3.7.3. Специалист Учреждения:

- составляет акт обследования социально-бытовых условий заявителя государственной услуги (Приложение № 5);

- заполняет карту оценки состояния здоровья заявителя государственной услуги;

- формирует пакет документов, необходимых для рассмотрения их комиссией по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании;

- подготавливает протокол заседания комиссии по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании на дому;

- заполняет и регистрирует в журнале индивидуальную программу предоставления социальных услуг с учетом индивидуальных потребностей.

3.7.4. В случае предоставления заявителем государственной услуги документов, достоверность которых вызывает сомнение, специалист согласовывает решение о проведении проверки с начальником Управления с обоснованием причин принятия данного решения.

Проверка подлинности представленных заявителем государственной услуги документов, полноты и достоверности содержащихся в них сведений осуществляется путем направления официальных запросов в органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные внебюджетные фонды, другие органы и организации.

3.7.5. Специалист после рассмотрения представленных документов принимает решение о формировании межведомственных запросов для получения недостающих сведений для признания нуждающимся в социальном обслуживании на дому (далее - получателем социального обслуживания на дому) в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Регламента.

3.7.6. В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала после принятия решения о признании получателем социального обслуживания на дому в течение одного рабочего дня заявителю с использованием Единого портала направляется электронное сообщение, которое должно содержать информацию:

- об Учреждении, куда необходимо обратиться заявителю для представления оригиналов документов, указанных в подпункте 2.6.1 настоящего Регламента, адресе местонахождения, часах приема;

- о необходимости в течение 5 дней со дня получения данного электронного сообщения лично обратиться в Учреждение для представления документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание на дому, предусмотренных подпунктом 2.6.1 настоящего Регламента.

3.7.7. Специалист формирует макет личного дела, после формирования макета личного дела визирует проект приказа о зачислении (отказе в зачислении) на социальное обслуживание на дому и передает его на подпись начальнику Управления либо должностному лицу, на которого приказом начальника Управления возложены функции по принятию решений о зачислении (отказе в зачислении) на социальное обслуживание на дому (далее - должностное лицо).

3.7.8. Начальник Управления либо должностное лицо:

- рассматривает документы, подшитые в личное дело;

- выносит приказ о предоставлении социального обслуживания на дому или об отказе в предоставлении социального обслуживания на дому, подписывает и заверяет печатью Управления;

3.7.9. Приказ о предоставлении социального обслуживания на дому оформляется в двух экземплярах, один из которых приобщается в личное дело заявителя государственной услуги. В случае принятия решения об отказе в предоставлении социального обслуживания на дому приказ об отказе в зачислении на социальное обслуживание на дому оформляется в двух экземплярах, один из которых приобщается в личное дело заявителя, а в адрес заявителя направляется уведомление об отказе.

3.7.10. По результатам рассмотрения специалист:

- на основании приказа о предоставлении социального обслуживания на дому или об отказе в предоставлении социального обслуживания на дому вносит соответствующие записи в Журнал учета заявлений и решений;

- уведомляет заявителя государственной услуги о принятом решении указанным в заявлении способом.

3.7.11. Максимальный срок установления права заявителя государственной услуги на предоставление социального обслуживания на дому не должен превышать 10 рабочих дней с момента приема документов. В случае направления официальных запросов - не более 30 дней.

3.7.12. Критерии принятия решения:

Принятие решения о предоставлении социального обслуживания на дому:

- наличие у заявителя государственной услуги права на получение социального обслуживания на дому;

- заявителем государственной услуги представлен полный пакет правоустанавливающих документов;

- документы оформлены надлежащим образом.

Принятие решения об отказе в предоставлении социального обслуживания на дому:

- в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.7.1 настоящего Регламента (или предоставление не в полном объеме);
- наличие медицинских противопоказаний к получению социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- уклонение заявителя от заключения договора о социальном обслуживании на дому и выполнения договорных обязательств;
- отсутствие обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности, установленные действующим законодательством Российской Федерации;
- представление неполных и (или) заведомо недостоверных сведений и документов;
- отсутствие регистрации по месту жительства (месту пребывания) на территории Белгородской области;
- представление получателем ложной информации или недостоверных сведений;
- отсутствие у заявителя государственной услуги гражданства Российской Федерации или соответствующего международного договора о правовом статусе иностранных граждан в Российской Федерации;
- наличие в письменном заявлении и прилагаемых к нему документах неразборчивых записей и повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание.

3.7.13. Результатом административной процедуры является решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) социального обслуживания на дому.

3.7.14. Способ фиксации: подписание приказа о предоставлении (об отказе в предоставлении) социального обслуживания на дому и скрепление его печатью Управления.

3.8. Формирование личного дела получателя социального обслуживания на дому.

3.8.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является принятие решения о зачислении на социальное обслуживание на дому.

3.8.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры, определяется приказом начальника управления.

3.8.3. Специалист формирует личное дело получателя, прошивает его и осуществляет его брошюрование.

3.8.4. На лицевой стороне личного дела специалист указывает наименование Управления, фамилию, имя, отчество, адрес заявителя, номер домашнего телефона (при наличии). Личному делу присваивается регистрационный номер, соответствующий номеру индивидуальной программы получателя социальных услуг.

3.8.5. В случае, когда лицо, которому предоставляется социальное обслуживание на дому, является ребенком-инвалидом, личное дело оформляется на имя законного представителя ребенка-инвалида.

3.8.6. В личное дело подшиваются документы, указанные в подпункте 2.6.1 настоящего Регламента, приказ о предоставлении (отказе в предоставлении) социального обслуживания на дому.

3.8.7. Личное дело получателя передается должностному лицу поставщика, ответственному за оказание социального обслуживания на дому.

3.8.8. Личное дело, сформированное на каждого получателя социального обслуживания на дому, хранится в Учреждении по месту получения социального обслуживания на дому не менее 3 лет с момента прекращения социального обслуживания на дому.

3.8.9. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 3 рабочих дня.

3.8.10. Критерий принятия решения:

- наличие заявления и полного пакета документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание на дому;

- принятие решения о зачислении на социальное обслуживание на дому.

3.8.11. Результатом административной процедуры является сформированное личное дело получателя социального обслуживания на дому.

3.8.12. Способ фиксации: сформированное и проверенное личное дело заявителя.

4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами Управления, предоставляющими государственную услугу, по каждой процедуре в соответствии с установленными регламентом содержанием и сроками действий, а также путем проведения начальником Управления проверок исполнения должностными лицами положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Для текущего контроля используется устная и письменная информация должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков и содержания административных процедур ответственные за их осуществление должностные лица немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

4.2. Должностные лица Учреждения, предоставляющие государственную услугу, несут ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявлений и предоставления информации, размещения информации на официальных сайтах, достоверность и полноту сведений, предоставляемых в связи с предоставлением государственной услуги.

4.3. Контроль над полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

4.4. Проверки осуществляются планово - на основании полугодовых или годовых планов работы Управления, а также внепланово - по конкретному обращению заявителя.

Периодичность проведения проверок устанавливается начальником Управления.

4.5. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав граждан и организаций виновные лица привлекаются к ответственности, установленной законодательством Российской Федерации.

4.6. Для проведения проверки создается комиссия, в состав которой включаются должностные лица Управления.

Проверка осуществляется на основании соответствующих распорядительных документов либо графика.

Результаты проверки оформляются в акте, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Проверяемые должностные лица Управления под роспись знакомятся с актом, после чего он помещается в соответствующее номенклатурное дело.

4.7. Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес областного Управления:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение должностными лицами органов социальной защиты населения государственной услуги;
- сообщений о нарушении законов и нормативных правовых актов, недостатках в работе органов социальной защиты населения, их должностных лиц;
- жалоб по фактам нарушения должностными лицами органов социальной защиты населения прав, свобод или законных интересов граждан.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу

5.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;
- 4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области;

6) отказ должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение порядка предоставления услуги в части соблюдения максимального срока ожидания в очереди при обращении заявителя Учреждения для получения государственной услуги.

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

9) приостановление предоставления государственной услуги;

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

5.2. В случае несогласия заявителя с решениями или действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения в связи с предоставлением государственной услуги жалоба подается на имя начальника Управления или его заместителя.

5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган. 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. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций подаются руководителям этих организаций.

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, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, органа, единого портала государственных либо регионального портала государственных а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, должность, фамилию, имя, отчество должностного лица Управления, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица Учреждения;

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

5.5. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностным лицом управления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод, а также вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, в судебном порядке.

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

Приложение № 1

к административному регламенту по
реализации управлением социальной защиты
населения администрации Вейделевского
района государственной услуги,
предоставляемой в рамках переданных
полномочий «Социальное обслуживание на
дому граждан пожилого возраста и
инвалидов»

Сведения

о месте нахождения органов, участвующих в оказании заявителям
государственной услуги

БУСОССЗН «КЦСОН» Вейделевского района	309720, Белгородская область, Вейделевский район, пос. Вейделевка, ул. Мира, д. 14. Электронный адрес для направления документов и обращений: oszn_21@mail.ru. Телефоны для справок: 8 (47237) 5-47-95. Телефон/факс: 8 (47237) 5-47-95. График работы: понедельник — пятница: с 08-00 до 17-00 (перерыв на обед 12-00 до 13-00). Суббота, воскресенье — выходные дни.
УСЗН администрации Вейделевского района	309720, Белгородская область, Вейделевский район, пос. Вейделевка, ул. Мира, д. 14. Электронный адрес для направления документов и обращений: oszn_21@mail.ru. Телефоны для справок: 8 (47237) 5-40-61. График работы: понедельник — пятница: с 08-00 до 17-00 (перерыв на обед 12-00 до 13-00). Суббота, воскресенье — выходные дни.

Приложение № 2

к административному регламенту по
реализации управлением социальной защиты
населения администрации Вейделевского
района государственной услуги,
предоставляемой в рамках переданных
полномочий «Социальное обслуживание на
дому граждан пожилого возраста и
инвалидов»

Журнал регистрации личного приема граждан

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес места жительства заявителя	Предмет обращения	Результат
1	2	3	4	5	6

Приложение № 3

к административному регламенту по
реализации управлением социальной защиты
населения администрации Вейделевского
района государственной услуги,
предоставляемой в рамках переданных
полномочий «Социальное обслуживание на
дому граждан пожилого возраста и
инвалидов»

Начальнику
УСЗН администрации
Вейделевского района
Черноволовой М.П.

от _____
Ф.И.О.

Дата рождения _____

СНИЛС _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Гражданство _____

Сведения о месте проживания на территории
РФ _____

тел. _____

Заявление о предоставлении социальных услуг

Прошу предоставить мне социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, оказываемые БУСОССЗН «КЦСОН» Вейделевского района. Нуждаюсь в соц.услугах: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности. В предоставлении соц.услуг нуждаюсь по следующим обстоятельствам: _____

Условия проживания и состав семьи: _____

Сведения о доходе, учитываемые для расчета величины среднедушевого дохода получателя (получателей) социальных услуг: _____

Достоверность и полноту настоящих сведений подтверждаю. На обработку персональных данных о себе в соответствии со статьей 9 Федерального Закона от 27 июля 2006 года № 152 ФЗ «О персональных данных» для включения в реестр социальных услуг _____ (согласен, не согласен) _____

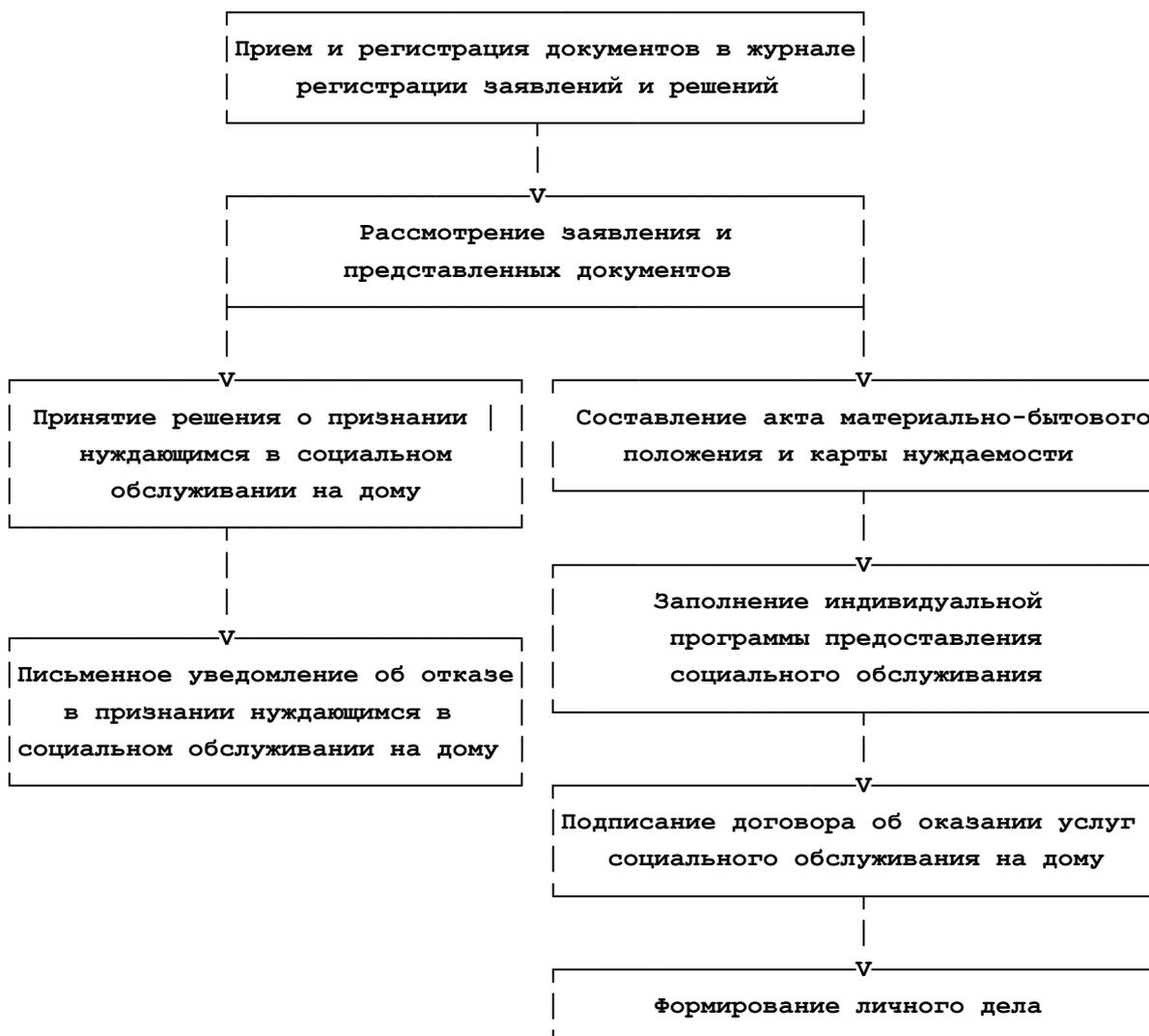
Подпись

Ф.И.О.

Дата

Приложение № 4
к административному регламенту по
реализации управлением социальной защиты
населения администрации Вейделевского
района государственной услуги,
предоставляемой в рамках переданных
полномочий «Социальное обслуживание на
дому граждан пожилого возраста и
инвалидов»

Блок-схема
исполнения государственной услуги



Приложение № 5

к административному регламенту по
реализации управлением социальной защиты
населения администрации Вейделевского
района государственной услуги,
предоставляемой в рамках переданных
полномочий «Социальное обслуживание на
дому граждан пожилого возраста и
инвалидов»

Акт

обследования материально-бытового положения гражданина с целью
признания нуждающимся в предоставлении социальных услуг

Дата проведения обследования " __ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(ФИО, должность)

1. Сведения о заявителе, доходах и составе семьи

ФИО _____

Адрес фактического проживания: _____

Адрес регистрации: _____

Паспортные данные: _____

Категория обследуемого: _____

(пенсионер, малоимущий, инвалид (наличие группы инвалидности, индивидуальной программы реабилитации и т.д.)

ФИО заявителя и совместно зарегистрированных лиц, а также близких родственников	Место регистрации и фактический адрес проживания	Родственные отношения	Дата рождения	Место работы/учебы	Доходы

2. Жилищные и бытовые условия заявителя: комната, квартира, часть квартиры, жилой дом, часть жилого дома (нужное подчеркнуть)

количество комнат	общая площадь, кв. м	жилая площадь, кв. м	
		площадь кухни, кв. м	
		площадь сан. узла, кв. м	
наличие коммунальных и иных удобств в жилом помещении:			
санитарное состояние жилого помещения:			
Форма собственности жилого помещения:		частная, государственная, муниципальная (нужное подчеркнуть)	
Сведения о состоянии жилого помещения: требуется капитальный (текущий) ремонт, признано ветхим, аварийным и др., наличие заключения уполномоченного органа о признании жилья ветхим/аварийным			
Сведения о постановке гражданина на улучшение жилищных условий в муниципальном районе или городском округе			
Документы, подтверждающие право собственности на недвижимое имущество, с указанием реквизитов			

Сведения о собственниках недвижимого имущества, где зарегистрирован заявитель	
Сведения о факторах, угрожающих жизни и здоровью заявителя:	

3. Возможности к самообслуживанию:

- осуществление личной гигиены _____

(самостоятельно, частично с посторонней помощью, только с посторонней помощью)

- пользование предметами быта _____

(самостоятельно, частично с посторонней помощью, только с посторонней помощью)

- состояние здоровья (передвижение) _____

(в пределах кровати, комнаты, квартиры, возможность подниматься по лестнице, использование технических вспомогательных средств)

4. Описание трудной жизненной ситуации (в т.ч. обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности):

5. Нуждаемость в сопровождении гражданина при передвижении по территории организации социального обслуживания, при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией (при предоставлении социальных услуг в полустационарной и стационарной формах)

6. Проведенная работа по выходу из трудной жизненной ситуации:

7. Проведенная работа органами опеки и попечительства по поиску опекуна или попечителя для гражданина, признанного в установленном законом порядке недееспособным:

8. Заключение по результатам обследования, в том числе с указанием формы социального обслуживания:

ФИО, должность, подпись членов комиссии:

(должность)

(подпись)

(ФИО)

(должность)

(подпись)

(ФИО)

(должность)

(подпись)

(ФИО)