

УТВЕРЖДЕН
приказом министра труда,
занятости и социального
развития Чеченской Республики

от 09.09.2015 г. №01-01-05/137г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги
«Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого
возраста и инвалидов»**

I. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставляемых социальных услуг, их доступности, создания благоприятных условий для получателей и дальнейшего совершенствования системы социальной поддержки населения, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) государственных учреждений социального обслуживания населения по предоставлению государственной услуги (далее - государственная услуга) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Круг заявителей

2. Получателями государственной услуги являются граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет), одинокие, одиноко проживающие граждане пожилого возраста и инвалиды, нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной утратой возможности самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению.

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

3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Министерством труда, занятости и социального развития Чеченской Республики (далее - Министерство) и государственными учреждениями социального обслуживания населения при предоставлении мер социальной поддержки для отдельных категорий граждан (далее - органы социального обслуживания населения):

по телефону;
путем направления письменного ответа на заявление заявителя по почте;
при личном приеме заявителей в Министерстве, органы социального обслуживания населения.

4. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах, официальном сайте Министерства и на Портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики (далее – региональный портал) размещается следующая информация:

Административный регламент с приложениями;

график приема заявителей;

порядок получения государственной услуги.

5. Место нахождения Министерства: 364020, г. Грозный, ул. Деловая, 15.

6. Электронный адрес почты Министерства в сети Интернет: mintrud.2012@mail.ru

7. Электронный адрес сайта Министерства в сети Интернет www.mtchr.ru
регионального портала: www.pgu.gov-chr.ru.

8. Телефонный номер Министерства для справок: 8(8712) 22-51-36.

9. График работы Министерства и органов социального обслуживания населения (по московскому времени): понедельник - пятница с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00. Выходные дни - суббота, воскресенье.

10. Место нахождения многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг города Грозного (далее – МФЦ): 364025, Чеченская Республика, Грозный, пр. Революции, 5, телефон +7 (928) 478-70-91

факс +7 (928) 478-70-91, Электронный адрес сайта МФЦ в сети Интернет – <http://grozny-mfc.ru>). График работы МФЦ (по московскому времени): понедельник - пятница с 09:00 - 20:00, без перерыва на обед, суббота - 09:00 - 15:00. Выходной день – воскресенье.

Перечень органов социального обслуживания населения, МФЦ, предоставляющих государственную услугу, включая сведения об адресах их местонахождения, справочных телефонах, электронных адресах, а также график работы министерства и органов социального обслуживания населения размещаются на официальном сайте министерства в сети Интернет, на региональном портале, на информационных стендах в министерстве и органах социального обслуживания населения и приведены в приложениях 1 и 8 к Административному регламенту.

Опубликование (размещение, распространение) в средствах массовой информации о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации, Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими вопросы размещения информации в средствах массовой информации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

11. Социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов.

Наименование органа исполнительной власти Чеченской Республики, предоставляющего государственную услугу

12. Предоставление государственной услуги осуществляется подведомственными Министерству Учреждениями: комплексными центрами социального обслуживания населения, социально-оздоровительным центром, психоневрологическим интернатом.

При предоставлении государственной услуги Учреждения взаимодействуют с учреждениями здравоохранения в части медицинского обследования граждан, нуждающихся в социальном обслуживании, а также с органами местного самоуправления, общественными объединениями (организациями) с целью оказания содействия в проведении индивидуальной оценки нуждаемости граждан, обратившихся в Учреждение.

Сведения о месте нахождения Учреждений, предоставляющие государственную услугу, информация о номерах телефонов, адресе электронной почты размещены на информационных стендах в Учреждениях (Приложение 1).

Описание результата предоставления государственной услуги

13. Результатом предоставления государственной услуги является получение гражданином гарантированных государственных социальных услуг в объемах, определенных его индивидуальной нуждаемостью в социальном обслуживании, а также дополнительных платных социальных услугах на основе выполнения договора и акта выполненных работ.

Срок регистрации заявления

14. Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги зависит от способов подачи заявления заявителем и составляет:

при подаче заявления при личном обращении - 15 минут;

при подаче заявления по почте – 15 минут;

при подаче заявления на сайт – 15 минут с момента поступления.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством.

Общий срок принятия решения о предоставлении государственной услуги не должен превышать 15 календарных дней со дня подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги по социальному обслуживанию на дому определяется договором, заключенным гражданином с Учреждением, оказывающим государственную услугу.

Принятие граждан на надомное социальное обслуживание в Учреждение составляет не более 15 календарных дней с момента подачи заявления.

Государственная услуга, оказываемая отделениями срочного социального обслуживания, выполняется на основании письменного заявления или устной заявки в течение 5 рабочих дней с момента ее регистрации. При необходимости оказания экстренной социальной помощи – в день поступления (заявления) заявки.

Продолжительность предоставления государственной услуги в социально-оздоровительном центре составляет от 14 календарных дней, до 3 месяцев, до 6 месяцев и не более 1 раза в год.

Продолжительность предоставления государственной услуги в геронтологическом центре составляет от 30 календарных дней, до 3 месяцев, до 6 месяцев и постоянно.

Продолжительность предоставления государственной услуги в психоневрологическом интернате составляет от 30 календарных дней, до 3 месяцев, до 6 месяцев, постоянно.

Продолжительность предоставления государственной услуги в отделении временного проживания составляет до 6 месяцев, в случае нуждаемости — до помещения в государственное стационарное учреждение социального обслуживания.

Объем предоставления государственной услуги, определен с учетом средних показателей времени оказания услуги, норматива на одного обслуживаемого и периодичности предоставления государственной услуги для различных типов учреждений и видов предоставляемых услуг:

комплексные центры социального обслуживания населения
(Приложение 3);

социально-оздоровительный центр для граждан пожилого возраста и инвалидов (Приложение 4);

психоневрологический интернат (Приложение 4).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

15. Предоставление государственной услуги государственными учреждениями социального обслуживания населения осуществляется в соответствии с:

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета» от 7 апреля 1992г.);

Федеральным законом от 12 января 1995года № 5-ФЗ «О ветеранах» («Российская газета» от 25 января 1995г. №19 Сборник законодательства Российской Федерации от 16 января 1995г. №3);

Федеральным законом от 28 декабря 2013года №442-ФЗ « Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Закон Чеченской Республики от 25 декабря 2014 года №60-РЗ «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг, и размера предельной величины среднедушевого дохода для их бесплатного предоставления в Чеченской Республике»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» от 2 декабря 1995г. №234 Сборник законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995г. №48,ст. №4563);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2002года №244 « О плате за стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов» (Сборник законодательства Российской Федерации» от 22 апреля 2002г. №16,ст. №1571);

Постановление Правительства Чеченской Республики от 15.12.2014года №241 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Чеченской Республики»;

Закон Чеченской Республики от 5июля 2006года №12-рз «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» («Вести Республики» от 27 марта 2008г. №56, 3февраля 2007г. №12);

Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения» (утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30 декабря 2005г. №532-ст);

в рамках полномочий, установленных Положением о Министерстве труда, занятости и социального развития Чеченской Республики, утвержденным постановлением Правительства Чеченской Республики от 1апреля 2008 года № 45 (с изменениями от 02 мая 2012года №71).

Правовые основания для предоставления государственной услуги

16. Государственная услуга предоставляется Учреждением при условии добровольного согласия гражданина на их получение.

Решение о предоставлении запрашиваемой гражданином государственной услуги принимается Учреждением по месту проживания гражданина.

При предоставлении государственной услуги гражданину гарантируется право на получение информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания государственной услуги; защиту сведений о персональных данных; уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения.

Правом на внеочередное предоставление государственной услуги пользуются граждане, относящиеся к категориям, указанным в статьях 14, 15, 17, 18, 19, 21 Федерального закона от 12 января 1995года № 5-ФЗ «О ветеранах».

В приоритетном порядке государственные услуги оказываются одиноким, одиноко проживающим гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Учреждением осуществляются мероприятия по социальному обслуживанию гражданина на дому, в условиях дневного, круглосуточного временного пребывания на основании устава Учреждения, положений настоящего Административного

регламента с учетом индивидуальной нуждаемости гражданина в социальном обслуживании, а также иных нормативных правовых актов Чеченской Республики.

Учреждение вправе производить замену социального работника или другого сотрудника, оказывающего государственную услугу гражданину.

Фиксирование результатов предоставления государственной услуги гражданину на дому, в полустационарных и стационарных условиях Учреждением, осуществляется в журнале социального (социально-медицинского) обслуживания клиента, журнале по выполнению индивидуального плана социального обслуживания клиента, иных документах, утвержденных в Учреждении.

Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

17. Принятие на социальное обслуживание в Учреждение осуществляется на основе следующих документов:

- 1) личного заявления гражданина (Приложение 5);
- 2) документ, удостоверяющий личность гражданина (в случаях, предусмотренных федеральными законами документом, удостоверяющим личность гражданина, является универсальная электронная карта материально-бытового обследования нуждаемости гражданина в надомном социальном обслуживании;
- 3) документ, удостоверяющий лица, действующего от имени гражданина (в случаях, предусмотренных федеральными законами документом, удостоверяющим личность гражданина, является универсальная электронная карта материально-бытового обследования нуждаемости гражданина в надомном социальном обслуживании;
- 4) справка о состоянии здоровья гражданина, выданная государственной или муниципальной медицинской организацией;
- 5) выписка из акта освидетельствования гражданина, признанного инвалидом;
- 6) документ, содержащий сведения о лицах, зарегистрированных совместно с гражданином по месту его постоянного места жительства(пребывания);
- 7) справка о доходах с места работы каждого члена семьи;
- 8) заявление с указанием причины невозможности оказания родственниками необходимого ухода;
- 9) документ, подтверждающий полномочия лица, действующего от имени гражданина в случае подачи заявления лицом, действующим от имени гражданина.

В случае, если для предоставления государственной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной услуги, заявитель дополнительно представляет документы подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица.

Документы, подтверждающие получения согласия, могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа.

Органы социальной защиты населения, многофункциональные центры, иные государственные органы, предоставляющие услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, работники указанных органов обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению государственных услуг информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предоставление информации доступ к которой ограничен законодательством, орган, предоставляющий государственную услугу, на основании межведомственных запросов в многофункциональный центр либо в организацию, указанную в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года «210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ), может осуществляться с согласия заявителя либо иного обладателя такой информации. Заявитель при обращении за предоставлением государственной услуги подтверждает факт получения указанного согласия в форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе путем предоставления документа, подтверждающего факт получения указанного согласия, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной или муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона №210-ФЗ.

Направление межведомственного запроса и представление документов и иной информации, указанной во втором абзаце настоящего пункта, допускаются только в целях, связанных с предоставлением государственных услуг и (или) ведением базовых государственных информационных ресурсов в целях предоставления государственных услуг.

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

18. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в случае, если заявитель представил документы, не соответствующие требованиям, предусмотренным п. 17 настоящего Административного регламента, а также имеющие «подчистки» либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание. Сведения в представленных документах не должны противоречить сведениям в документах, удостоверяющих личность заявителя.

После устранения оснований отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги заявитель вправе повторно обратиться за получением государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги.

19. В предоставлении государственной услуги отказывается:

гражданам пожилого возраста и инвалидам, являющимся бактерио- и вирусносителями, либо при наличии у них хронического алкоголизма, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения отказывается в предоставлении социальных услуг на дому.

В свою очередь гражданину дается консультация, рекомендуется обратиться в соответствующее медицинское учреждение и получить справку об отсутствии противопоказаний для определения на социальное обслуживание.

в случае отсутствия свободных мест в Учреждении гражданину отказывают в приеме на социальное обслуживание, а данные гражданина заносятся в реестр претендентов на предоставление государственной услуги;

социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, осуществляемое в нестационарных условиях прекращается в случае нарушения ими норм и правил, установленных Учреждением при предоставлении данного вида услуг.

Отказ от услуг стационарных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, утративших способность удовлетворять свои основные жизненные потребности или признанных в установленном законом порядке недееспособными, производится по письменному заявлению их законных представителей в случае, если они обязуются обеспечить указанным лицам уход и необходимые условия проживания.

Отказ в предоставлении гражданам пожилого возраста и инвалидам социальных услуг по вышеназванным основаниям, подтверждается совместным заключением администрации Учреждения и врачебно-консультативной комиссии учреждения здравоохранения.

Граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие в государственных и муниципальных учреждениях социального обслуживания и нуждающиеся в специализированной медицинской помощи, направляются на обследование и лечение в государственные или муниципальные учреждения здравоохранения. Оплата лечения граждан пожилого возраста и инвалидов в указанных учреждениях здравоохранения осуществляется в установленном порядке за счет соответствующих бюджетных ассигнований и средств медицинского страхования.

В случае отсутствия свободных мест в Учреждении гражданину отказывается в приеме на социальное обслуживание, а данные гражданина заносятся в реестр претендентов на предоставление государственной услуги.

Отказ в предоставлении государственной услуги производится в письменном виде при письменном обращении.

Граждане пожилого возраста и инвалиды, нуждающиеся в социальном обслуживании, не могут получать государственные услуги без их медицинского обследования в лечебно-профилактических учреждениях с целью выявления противопоказаний к социальному обслуживанию.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуг государственной услуги

20. Государственная услуга, в соответствии с приказом от 3 декабря 2014 года №01-01-05/184 Министерства труда, занятости и социального развития Чеченской Республики «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг и порядка её взимания в Чеченской Республике» предоставляются бесплатно гражданам в соответствии со ст.31 Федерального Закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

21. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в Чеченской Республике, входящих в Перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Чеченской республике рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги и не может превышать:

- 50% разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной Законом Чеченской Республики для основных социально-демографических групп населения-при оказании социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания;

- 75% среднедушевого дохода получателя социальных услуг – при оказании социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

22. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, в полустационарной и стационарной формах социального обслуживания предоставляются бесплатно гражданам в соответствии со ст.31 Федерального Закона от 28 декабря 2013 года №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

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

21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата ее предоставления не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

22. Срок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

23. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим предоставление государственной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;

наличие информационной вывески, что данное помещение используется в целях предоставления государственной услуги.

На здании, в помещении которого осуществляется прием граждан, должна быть установлена соответствующая информационная вывеска.

24. Требования к местам для ожидания:

Места ожидания в очереди на предоставление государственной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

25. Требования к оформлению входа в здание:

Здание, в котором предоставляется государственная услуга должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об Учреждении, осуществляющем

предоставление государственной услуги, а также оборудован удобной лестницей с поручнями и пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидных колясок.

26. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

сведения о графике (режиме) работы Учреждений находятся на вывесках (стендах) непосредственно в Учреждении, а также периодически размещаются в средствах массовой информации;

стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы Учреждения, размещаются при входе в Учреждение;

информация о процедуре предоставления государственной услуги сообщается при личном или письменном обращении граждан, включая обращение по электронной почте, по номерам телефонов для справок, размещается на Интернет-сайтах, в средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждений и в раздаточных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.п.).

27. Письменные обращения граждан о порядке предоставления государственной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются специалистами Учреждения в установленные законодательством сроки.

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

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Информация о процедуре оказания государственной услуги предоставляется бесплатно.

28. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждений, содержится следующая информация:

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта (при наличии) и электронной почты Учреждения;

схема размещения специалистов Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги (номера кабинетов, расположение специальных помещений, залов и т.д.);

республиканский перечень гарантированных государственных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам Учреждениями социального обслуживания Чеченской Республики, тарифы на дополнительные платные социальные услуги, оказываемые Учреждением;

процедура предоставления государственной услуги в текстовом виде и (или) в виде блок-схемы (Приложение 2) ;

перечень получателей государственной услуги (категория граждан);

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия (бездействия) специалистов Учреждения и ответственных лиц Учреждения;

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

основания отказа в предоставлении государственной услуги;
образцы заполнения заявления для получения государственной услуги.

Данная информация может размещаться на стендах в помещениях иных органов и учреждений, с которыми взаимодействует Учреждение.

Предоставление государственной услуги в помещениях многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

29. Прием запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдача документов по результатам предоставления государственной услуги (далее - прием заявителей) осуществляются в многофункциональных центрах в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии.

В случае приема заявителей специалистами многофункционального центра в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии многофункциональный центр выполняет административные действия органа социальной защиты, предусмотренные их Административным регламентом.

30. В многофункциональном центре осуществляются прием и выдача документов только при личном обращении заявителя (его представителя).

31. Определенные Административным регламентом требования к местам предоставления государственных услуг и информированию заявителей о порядке их предоставления применяются, если в многофункциональном центре в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не установлены иные более высокие требования.

32. Орган социальной защиты обязан представить в полном объеме предусмотренную Административным регламентом информацию администрации многофункционального центра для ее размещения в месте, отведенном для информирования заявителей.

В целях повышения территориальной доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна", для реализации функций, установленных настоящей статьей, многофункциональный центр вправе привлекать иные организации.

Случаи и порядок привлечения указанных организаций, порядок их взаимодействия с многофункциональными центрами, а также требования к указанным организациям устанавливаются правилами организации деятельности многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

Указанные организации обязаны сообщить заявителю о том, что предоставленные им документы, необходимые для получения государственной или муниципальной услуги, будут переданы в многофункциональный центр, а также сообщить заявителю по его просьбе информацию, предусмотренную частью 7 статьи 14 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации вправе определить один многофункциональный центр, расположенный на территории данного субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти (далее - уполномоченный многофункциональный центр).

В этом случае в целях предоставления государственных услуг, которые должны предоставляться федеральными органами исполнительной власти, уполномоченный многофункциональный центр заключает с данными федеральными органами исполнительной власти соглашения о взаимодействии и организует взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории субъекта Российской Федерации, а также с вышеназванными организациями.

Соглашение о взаимодействии не может содержать положения, ограничивающие права и законные интересы заявителей или третьих лиц, а также возлагать на них дополнительные обязанности, не предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

33. Заявителю обеспечивается направление ответов на обращения по электронной почте в случае направления их заявителем в форме электронного документа (если не указан почтовый адрес).

34. Заявителю обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Министерства и региональном портале.

35. Заявителю обеспечивается возможность получения и копирования на официальном сайте Министерства и регионального портала заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

36. Заявителю обеспечивается возможность в целях получения государственной услуги представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Министерства и регионального портала мониторинг хода предоставления государственной услуги.

37. Заявителю обеспечивается возможность осуществлять с использованием официального сайта Министерства и регионального портала мониторинг хода предоставления государственной услуги.

38. Заявителю обеспечивается возможность направления обращения в форме электронного документа, представления заявителю электронного документа, подтверждающего прием обращения к рассмотрению.

39. Заявителю обеспечивается возможность получения результатов предоставления государственной услуги в электронном виде на региональном портале, если это не запрещено федеральным законом.

40. Заявителю обеспечивается возможность направлять обращения с использованием официального сайта Министерства и регионального портала.

41. При предоставлении государственных услуг должна быть обеспечена возможность:

а) получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальных сайтах Министерства и информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на региональном портале;

б) осуществления заявителями с использованием официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и регионального портала мониторинга хода предоставления государственной услуги;

в) направления заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде:

через региональный портал путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений; использования личного кабинета для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде);

через официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

42. Рассмотрение заявления, поданного в форме электронного документа, осуществляется при представлении документов (их заверенных копий), необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в 2.7. раздела 2 настоящего Административного регламента, на бумажном носителе.

43. При подаче заявления в форме электронного документа заявителю направляется электронное сообщение, подтверждающее прием данного заявления и содержащее перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

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

информирование и консультирование заявителей по предоставлению государственной услуги;

прием, регистрация документов;

принятие решения о предоставлении заявителю государственной услуги, либо об отказе в ее предоставлении.

45. Основанием для начала выполнения процедуры по приему и регистрации документов является личное обращение заявителя или его представителя в Учреждение с комплектом документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги.

В случае, если заявитель имеет неполный комплект документов, документы неустановленного образца или имеет какие-либо вопросы по предоставляемой

государственной услуге, ему предоставляют консультацию и выдают памятку с полным списком необходимых документов по предоставляемой государственной услуге. В устной форме сообщаются требования к предоставляемым документам, во избежание повторного предоставления документов неустановленного образца.

Специалист, ответственный за прием документов, проверяет соответствие представленных документов необходимым требованиям Административного регламента.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов специалист, ответственный за прием документов, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Время приема заявления и необходимых документов у заявителя, оценка документов, их полноты, достаточности не должны превышать 20 минут.

46. Прием заявления при электронном обращении.

Основанием для приема заявления является поступление на сайт Министерства ЧР, Учреждения с использованием информационных систем Чеченской Республики «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональный портал заявления на предоставление государственной услуги.

Специалист, ответственный за прием заявлений при предоставлении заявления в электронном виде проверяет корректность электронной цифровой подписи. В случае некорректности электронной цифровой подписи уведомляет об этом заявителя.

Специалист, ответственный за прием документов, выполняет действия, предусмотренные пунктами 3.2 настоящего Регламента.

Уведомление формируется, регистрируется и в порядке делопроизводства направляется по адресу электронной почты, указанному заявителю.

47. Порядок предоставления государственной услуги.

При принятии на социальное обслуживание в Учреждение гражданином предъявляется паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

Учреждением заключается с гражданином договор на предоставление государственной услуги.

Учреждением обеспечивается формирование личного дела гражданина, принятого на социальное обслуживание. В личное дело гражданина вносятся документы, подтверждающие:

- а) основание для приема гражданина на социальное обслуживание;
- б) осуществление социального обслуживания, контроля качества предоставления государственной услуги Учреждением;
- в) основание для снятия гражданина с социального обслуживания.

48. Временная приостановка социального обслуживания осуществляется при следующих обстоятельствах на основании документов:

1) проезд родственников, отъезд для временного проживания (пребывания) к родственникам, на санаторно-курортное лечение и другие обстоятельства, которые определяются комиссией по индивидуальной оценке нуждаемости граждан пожилого возраста и инвалидов в социальном обслуживании (личное заявление гражданина с указанием причины приостановки социального обслуживания и (или) служебная записка заведующего отделением);

2) помещение гражданина на стационарное лечение в Учреждения здравоохранения (служебная записка заведующего отделением);

3) в связи с временным отсутствием нуждаемости в социальном обслуживании (личное заявление гражданина и (или) служебная записка заведующего отделением).

Временная приостановка социального обслуживания оформляется приказом директора Учреждения с указанием основания (акт комиссии по индивидуальной оценке нуждаемости граждан пожилого возраста и инвалидов в социальном обслуживании) и сроков приостановки.

Временная приостановка социального обслуживания производится на срок не более 90 календарных дней подряд.

Возобновление социального обслуживания производится:

по истечении срока, указанного в приказе на временную приостановку;

на основании служебной записки заведующего отделением (в случае отсутствия конкретных дат) и оформлением приказа о возобновлении социального обслуживания;

на основании личного заявления гражданина и оформлением приказа о возобновлении социального обслуживания.

В случае приостановки социального обслуживания на срок от 3 до 6 месяцев, возобновление социального обслуживания производится по решению комиссии по индивидуальной оценке нуждаемости гражданина в социальном обслуживании с представлением справки об отсутствии медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию.

В случае приостановки социального обслуживания на срок более 6 месяцев гражданин снимается с социального обслуживания.

49. Снятие граждан с социального обслуживания осуществляется при следующих обстоятельствах на основании документов:

1) выполнение Учреждением договорных обязательств по предоставлению государственной услуги в объеме, предусмотренном договором;

2) отказ гражданина от продолжения социального обслуживания (личное заявление гражданина);

3) переезд гражданина на новое место жительства (личное заявление гражданина);

4) выявление медицинских противопоказаний к социальному обслуживанию (медицинское заключение лечебно-профилактического учреждения);

5) наступление условий, представляющих угрозу здоровью и жизни работника социальной службы (протокол решения комиссии по рассмотрению споров и конфликтных ситуаций, связанных с социальным обслуживанием, образованной в управлении (далее - конфликтная комиссия));

6) нарушение договорных условий оплаты за предоставление государственной услуги (протокол решения конфликтной комиссии);

7) нарушение правил поведения гражданина (Приложение б) при получении государственной услуги (протокол решения конфликтной комиссии);

8) в случае приостановки социального обслуживания на срок более 6 месяцев;

9) смерть гражданина (свидетельство о смерти или служебная записка заведующего отделением).

В случае, когда самостоятельный отказ гражданина от необходимого ему социального обслуживания может повлечь ухудшение состояния его здоровья, гражданину письменно должны быть разъяснены последствия данного решения, и получено подтверждение о принятой к сведению информации, в случае отказа от подписи в указанном уведомлении составляется соответствующий акт.

IV. Формы контроля за исполнением регламента услуги

50. Ход предоставления государственной услуги фиксируется в контрольном листе, который заполняется специалистом, ответственным за выполнение конкретного административного действия.

51. Организация контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений ответственными лицами Учреждения и исполнением настоящего Административного регламента обеспечивается директором Учреждения.

Перечень ответственных лиц, осуществляющих контроль, устанавливается приказом директора Учреждения. Полномочия ответственных лиц на осуществление контроля, периодичность осуществления мероприятий по контролю определяются уставом Учреждения, а также должностными инструкциями специалистов Учреждения, должностными регламентами специалистов Министерства.

Проверки осуществляются на основании утвержденных в Учреждении планов по контролю и руководству за деятельностью Учреждения (плановые проверки) или по факту обращения получателя государственной социальной услуги (внеплановые проверки).

52. Проверки, разработка и выполнение мероприятий по устранению выявленных нарушений в предоставлении государственной услуги, привлечение к ответственности лиц, виновных в нарушениях, связанных с предоставлением государственной услуги, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

53. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений специалистами Учреждения осуществляется руководителем Учреждения.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений специалистами Министерства осуществляется должностными

лицами Министерства, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Министерства положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, порядок и форма контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется заместителем министра, курирующим вопросы предоставления государственной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги систематических проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента и других нормативно-правовых актов Российской Федерации и Чеченской Республики.

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

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок по выявлению и устранению нарушений, допущенных в ходе предоставления государственной услуги.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в три года и не чаще одного раза в квартал, внеплановые проверки - в связи с обращениями Заявителей.

По результатам контрольных мероприятий в случае выявления нарушений, допущенных должностными лицами Учреждения, Министерства при предоставлении государственной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

55. Специалисты, задействованные в процессе предоставления государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

Ответственность специалистов Министерства, Учреждения, закрепляется в их должностных Регламентах и должностных инструкциях.

За решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, специалисты и государственные гражданские служащие несут установленную законодательством ответственность.

56. Многофункциональный центр, его работники, организации и их работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя в многофункциональном центре;

за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, или органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим государственную услугу, или органом, предоставляющим муниципальную услугу;

за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан их объединений и организаций

57. Порядок контроля предоставления государственной услуги со стороны граждан, объединений граждан и общественных организаций устанавливается законодательством Российской Федерации.

В случае поступления обращений граждан, их объединений и организаций, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, по решению Министра труда, занятости и социального развития Чеченской Республики (далее - Министр) проводится проверка с целью контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав получателя государственной услуги должностным лицом Учреждения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей государственной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, и принимаются меры по устранению выявленных нарушений.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа социальной защиты населения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых в ходе предоставления государственной услуги

58. Заявитель вправе обжаловать любые решения и действия (бездействие) специалистов, должностных лиц в ходе предоставления ими государственной услуги в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

59. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги, является решение или действие (бездействие) должностного лица, принятое им в ходе предоставления государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чеченской Республики для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чеченской Республики для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Чеченской Республики;

отказ должностного лица органа социальной защиты населения в исправлении допущенных опечаток и ошибок, выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

60. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

В случае, если в письменном обращении с жалобой не указаны фамилия гражданина, направившего обращение с жалобой, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

В случае, если текст письменного обращения с жалобой не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилию и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении с жалобой гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями с жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении в течение семи дней уведомляется гражданин, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении с жалобой вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

61. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление письменного обращения с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги на основании Административного регламента.

Заявители имеют право подать жалобу в письменной форме либо в электронной форме в орган социальной защиты населения.

Жалоба может быть направлена через многофункциональный центр, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов Министерства и органов социальной защиты населения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть направлена руководителю многофункционального центра, Министерства и начальникам органов социальной защиты населения.

62. Жалоба должна содержать:

наименование органа социальной защиты населения, должностного лица органа социальной защиты населения решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), должностного лица органа социальной защиты населения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица органа социальной защиты населения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

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

63. Заявители имеют право обратиться в орган социальной защиты населения за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

64. Жалоба, поступившая в орган социальной защиты населения, 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 органа социальной защиты населения 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.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

65. По результатам рассмотрения жалобы орган социальной защиты населения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом социальной защиты населения опечаток и ошибок, выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения указанного в настоящем разделе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

66. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

67. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц органа социальной защиты населения в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.