

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

г. Вологда

От 02.08.2019 № 858

О досудебном (внесудебном) обжаловании решений и действий (бездействия) казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме, их руководителей, иных должностных лиц либо работников при предоставлении услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц либо работников казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме (приложение 1);

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственных организаций социального обслуживания области,

предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме, их руководителей (приложение 2).

2. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней после дня его официального опубликования.

Начальник департамента



Л.В. Каманина

Утверждены
приказом Департамента социальной
защиты населения области
от 04.08.2019 № 858
(приложение 1)

Особенности

**подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц либо работников казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме
(далее – Особенности подачи и рассмотрения жалоб)**

1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц либо работников казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственных организаций социального обслуживания области, предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме (далее – учреждения, услуги), при предоставлении услуг осуществляются в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

Настоящие Особенности подачи и рассмотрения жалоб не распространяются на правоотношения по подаче и рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) при предоставлении услуг учреждений и их руководителей.

2. Жалоба подается на нарушение порядка предоставления услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц либо работников учреждения при предоставлении услуг.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и

действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо работника. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица либо работника учреждения подаются в письменной форме на бумажном носителе, в электронном виде в учреждение, предоставляющее услугу.

5. Жалоба подлежит регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба может быть также направлена по почте. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством электронной почты учреждения.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. В случае если жалоба подается представителем заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 6 настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо может быть направлен в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа.

8. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, указанное учреждение в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной государственной власти области и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления услуги;

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

д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены

федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;

ж) отказ учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо работника в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица либо работника при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, был уведомлен заявитель.

10. Жалоба рассматривается должностными лицами учреждения, предоставляющего услугу, наделенными правовым актом учреждения полномочиями по рассмотрению жалоб (далее - должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб).

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих

Особенностей подачи и рассмотрения жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение органы исполнительной государственной власти области в соответствии с пунктом 8 настоящих Особенности подачи и рассмотрения жалоб.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно не позднее одного рабочего дня, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

12. Учреждение, предоставляющее услуги, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услуги, его руководителя, должностных лиц либо работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услуги, его руководителя, должностных лиц либо работников, в том числе по телефону, по электронной почте или при личном приеме.

13. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

14. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы учреждение, предоставляющее государственную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалоб;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении

услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть направлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

18. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

а) отсутствие нарушения порядка предоставления услуги;

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

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

г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящими Особенности подачи и рассмотрения жалоб в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

19. Случаи оставления жалобы без ответа:

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

б) текст письменной жалобы не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть предложения.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или его почтовый адрес.

20. Документы и материалы по жалобам, рассмотренным должностными лицами, уполномоченными на рассмотрение жалоб, хранятся учреждением, предоставляющим услуги.

21. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению.

Утвержден
приказом Департамента социальной
защиты населения области
от 02.08.2019 № 858
(приложение 2)

Порядок
подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
казенного учреждения Вологодской области «Центр социальных выплат»
и государственных организаций социального обслуживания области,
предоставляющих услуги, оказываемые в Вологодской области
государственными учреждениями и другими организациями, в которых
размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в
реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме,
их руководителей
(далее - Порядок)

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления услуг казенным учреждением Вологодской области «Центр социальных выплат» и государственными организациями социального обслуживания области, предоставляющими услуги, оказываемые в Вологодской области государственными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащие включению в реестры государственных услуг и предоставляемые в электронной форме (далее – учреждения, услуги), их руководителями, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) (далее - жалобы).

2. Жалоба подается в Департамент социальной защиты населения области в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или направляется в электронном виде.

3. Жалоба должна содержать:

а) наименование учреждения, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество руководителя, решения, действия или бездействие которого обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях, действиях или бездействии учреждения, руководителя учреждения, предоставляющего услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием или бездействием учреждения, руководителя учреждения, предоставляющего услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии),

подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, должна быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5. Жалоба направляется заявителем почтовым отправлением по адресу: г. Вологда, ул. Благовещенская, д. 9, либо подается заявителем лично в Департамент социальной защиты населения области (г. Вологда, ул. Благовещенская, д. 9, кабинет 101), либо подается при личном приеме в Департаменте социальной защиты населения области.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба регистрируется специалистом Департамента социальной защиты населения области.

Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации передается на рассмотрение должностному лицу, наделенному правовым актом Департамента социальной защиты населения области полномочиями по рассмотрению жалоб.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети «Интернет» по электронному адресу: www.gosuslugi.ru, официального сайта Департамента социальной защиты населения области в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу: <http://depsoc.gov35.ru/> или направлена по e-mail: depsoc@gov35.ru.

Жалоба, поступившая в электронном виде, подлежит регистрации в порядке, установленном пунктом 5 Порядка.

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 4 настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, либо могут быть направлены в виде электронного образа документа, полученного путем сканирования документа, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях, если при предоставлении услуги в результате решения, действия или бездействия учреждения, руководителя учреждения, предоставляющего услугу, допущено:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- б) нарушение срока предоставления услуги;
- в) требование представления заявителем документов или информации либо

осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и области для предоставления услуги;

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

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

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и области;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

и) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами области;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, либо работника при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, был уведомлен заявитель.

9. Жалоба рассматривается в соответствии с настоящим Порядком

должностными лицами, наделенными правовым актом Департамента социальной защиты населения области полномочиями по рассмотрению таких жалоб (далее - Уполномоченное лицо).

10. Уполномоченное лицо имеет право:

пригласить для рассмотрения жалобы заявителя руководителя учреждения, действия (бездействие), решения которого обжалуются в досудебном порядке, а также иных должностных лиц учреждения, специалистов, экспертов, обладающих информацией, необходимой для рассмотрения жалобы по существу;

запросить объяснения, документы и иные материалы, необходимые для рассмотрения жалобы;

дать поручение по проверке фактов, изложенных в жалобе.

11. Уполномоченное лицо обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы;

направить заявителю ответ по результатам рассмотрения жалобы за своей подписью;

подготовить предложения о принятии мер по устранению нарушений порядка предоставления услуг, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, и не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, направить в учреждение, предоставляющее услугу.

12. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

13. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы учреждение, предоставляющее услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, в срок не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иной срок не установлен законодательством.

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Департамента социальной защиты населения области, должность, фамилия, имя, отчество Уполномоченного лица;

б) дата, место принятия решения, сведения о руководителе учреждения, решение, действие или бездействие которого обжалуются, наименование учреждения, предоставляющего услугу;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация

о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного образа документа по адресу электронной почты, указанному в жалобе.

16. Случаи отказа в удовлетворении жалобы:

- а) отсутствие нарушения порядка предоставления услуги;
- б) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- в) жалоба подана лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- г) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

17. Случаи оставления жалобы без ответа:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) текст письменной жалобы не поддается прочтению и (или) не позволяет определить суть предложения.

В вышеуказанных случаях заявителю не позднее трех рабочих дней со дня регистрации направляется письменное уведомление об оставлении жалобы без ответа с указанием оснований принятого решения, за исключением случая, если в жалобе не указаны фамилия заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

18. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления Уполномоченное лицо незамедлительно не позднее одного рабочего дня направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

19. В случае если принятие решения по жалобе на решения, действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, его руководителя не относится к компетенции Департамента социальной защиты населения области, жалоба в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы. О перенаправлении жалобы заявитель информируется в письменной форме.

20. Документы и материалы по рассмотрению жалоб хранятся в

Департаменте социальной защиты населения области.

21. За нарушение порядка или сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия жалобы к рассмотрению Уполномоченные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.